

كلية الأعلام

جامعة اليرموك

رسالة ماجستير

بعنوان

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وتأثيرها على الأداء (دراسة مسحية)

Factors affecting job satisfaction for public relations practitioners in both private and public Jordanian universities and the effect on the performance (Survey study)

إعداد

سارة احمد أبوزريق

إشراف

الدكتور محمود السماسيري

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

حقل التخصص "العلاقات العامة"

2012 – 2013م

التفويض

أنـا الطالبـة سـارة احمـد أبوزريـق، أفـوض جامعـة اليرمـوك بتزويـد نسـخ مـن رسـالتي ورقيـــاً والكترونيـــاً للمكتبـــات، أو المنظمـــات، أو الهيئـــات والمؤسســـات المعنيـــة بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم: سارة أححمد أبوزريق.

التاريخ: 2013/12/26

التوقيع:

شكـر وتقديـر

الآن وقد أعددت رسالتي – بعد التوكل على الله – ودراستي المستفيضة المتأنية، وبحثي المتواصل الدقيق، وجهدي الموصول الدعوب، ومن باب العرفان والامتنان أتقدم بجزيل الشكر لأهل العلم السادة:

الدكتور محمود السماسيري : رجل فاضل كان لي عوناً وسنداً، ألهمني في مسعاي، أباهي بأنني واحدة من طلابه، جعلني أتطلع إلى مستقبلي بعين التفاؤل وأواكب مسيرتي بثقة واطمئنان بشرني بالنجاح بعد أن أوقد في وجداني جذوة اليقين بحتميته، ليس بمقدر الكلمات أو العبارات أن ترتقي لمقامه، أو أن تتسع لوصف يعانق هامته.

الدكتور عزام عنانزة : رجل فاضل أنضجه العلم والعزم وضرسته التجارب، بلغ الكفاية في ميادين الفكر والعقل. أمدني بمعونة عقلية مما جعل إعجابي به متصلاً، وسيظل حضوره معززاً في ذهني بحفاوة التقدير والاعتراف

ولما كان للفضيلة آداب لا يستهان بها ، وهي من الفضائل المأثورة ، فإنني أعترف أيضا للأساتذة الأفاضل : الأستاذ الدكتور عزت حجاب، الأستاذ الدكتور تحسين منصور، الأستاذ الدكتور محمد السلعوس، الدكتور محمد القضاة ،الدكتور حاتم العلاونة ،الدكتور محمود شلبية. وهم رجال أفاضل تجلت روح نهجهم ومذهبهم وسياق أفكارهم في لطفهم ودعمهم ومساعدتهم لي طيلة مسيرتي، تلك الروح التي تميز بين إنسان وإنسان وتجعل صاحبها معززا بحفاوة التقدير والاحترام، فلهم الشكر من قبل ومن بعد .

أما عن فرحتي وسعادتي ستكون غامرة، ونجاحي له معنى وقيمة مختلفتين للشرف العظيم الذي سأفوز به – إن شاء الله – أمام لجنة متميزة عرفت بخصوصيتها وكفاءتها العالية في التقييم والتقدير .

الإهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء، إلى السراج الذي أنار طريقي ..أبي

إلى من بها أكبر وبوجودها أتنفس معنى الحياة .... أمي

إلى من أرى في عيونهم ذكريات طفولتي وشبابي .... زينة و ليال

إلى صديقة عمري ورفيقة دربي التي شاركتني أفراحي وأحزاني ...الآء

إلى من تطيب نفسي لذكراها، إلى روح خالتي الغالية أمل رحمها الله

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

سارة ابوزريق

قرار لجنة المناقشة

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وتأثيرها على الأداء(دراسة مسحية)

إعداد:

سارة أحمد أبوزريق

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام من جامعة اليرموك/ ٢٠١٣. وقد أشرف على مناقشتها ووافق عليها السادة الأعضاء التالية أسماؤهم :

١. الدكتور محمود السماسيري............................. رئيساً ومشرفاً

رئيس قسم العلاقات العامة والإعلان في جامعة اليرموك .

٢. الدكتور عزام العنانزة ....عضواً مناقشاً

رئيس قسم الصحافة ورئيس قسم الدراسات العليا في جامعة اليرموك .

٣. الدكتور احمد حسن محمدين..............................عضواً مناقشاً

أستاذ مشارك في قسم الإعلام بجامعة البتراء.

أجيزت الأطروحة بتاريخ

٢٠١٣/١٢/٢٦

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، إضافة إلى معرفة العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة فيها ومدى تأثير هذه العناصر على الرضا الوظيفي، ومعرفة إلى أي مدى تتوفر عوامل الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة.

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، وقد استخدمت الباحثة منهج المسح بالاعتماد على أداة الاستبانة، حيث قامت الباحثة بتوزيع إستبانة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وقد بلغ حجم العينة 67 مفردة.

وأظهرت الدراسة أن من أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في مستوى الرضا الوظيفي هي أن الموظف يجد متعة حقيقية في أدائه لعمله بمتوسط حسابي بلغ (2,70) وبدرجة عالية

و أظهرت الدراسة أن من أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في مستوى الرضا عن الأجر هي انه يتناسب راتب الموظف والدرجة العلمية التي يحملها بمتوسط حسابي بلغت قيمته (1,85) وبدرجة متوسطة

أظهرت الدراسة أن من أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في مستوى الرضا عن الذات، هي انه يشعر بتقدير لذاته عند انجاز العمل بإتقان، بمتوسط حسابي بلغ (2,88) وبدرجة عالية.

Abstract

"Factors affecting job satisfaction for public relations practitioners in both private and public Jordanian universities and the effect on the performance (Survey)".

Sara A. abu zraiq

The objective of the study was to identify the factors affecting job satisfaction among public relations personnel at the Jordanian public and private universities. In addition, the study sough to identify the domains related to achieving job satisfaction among the public relation personnel and the effect of these domains on the overall job satisfaction, and the availability level of these domains from the perceptions of the study subjects. The study used the descriptive approach as the researcher used a survey instrument in data collection process. The researcher administrated the study instrument (the survey) on a sample consisting of (67) subjects.

Results of the study indicated that he most important domains achieving job satisfaction among public relations personnel at Jordanian public and private universities were that the employee finds its enjoyable to complete his work responsibilities (M=2.70), with high estimation degree. Results of the study indicated that he most important domains achieving job satisfaction among public relations personnel at Jordanian public and private universities were that the employee find the salary is satisfying and that the salary is consistent with the qualification of the employee (M=1.85) with moderate estimation degree. Results of the study indicated that the most important domains achieving job satisfaction among public relations personnel at Jordanian public and private universities were that the employee reported high levels of self satisfaction.

المقدمة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

وتنقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول؛ تناول الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة يتضمن مقدمة الدراسة ومشكلتها وأهميتها وأهدافها والمداخل النظرية التي تنطلق منها الدراسة، كما تناول الدراسات السابقة والتعريفات الإجرائية وتساؤلات وفروض الدراسة ونوعها ومنهجها ومجتمع الدراسة وعينتها.

وتناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة والذي يبحث في والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وقد قسم إلى ثلاثة مباحث، اشتمل المبحث الأول على مطلبين، يتضمن المطلب الأول مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه، في حين انفرد المطلب الثاني بالحديث عن طرق قياس الرضا الوظيفي.

وتناول المبحث الثاني الحديث عن العلاقات العامة وسمات العاملين فيها، وانقسم تبعاً لذلك إلى مطلبين، تناول المطلب الأول الحديث عن مفهوم العلاقات العامة وأهدافها وأهميتها، في حين تناول المطلب الثاني الحديث عن وظائف العلاقات العامة وسمات العاملين بها.

أمـا المبحـث الثالـث فقـد تنـاول الحـديث عـن أثـر الرضـا الـوظيفي علـى أداء العـاملين فـي العلاقات العامة.

أمـا الفصـل الثالـث فقـد تنـاول نتـائج الدراسـة الميدانيـة، وقـد اشـتمل علـى أداة البحـث وإجـراءات الثبـات والصـدق والمعالجـة الإحصـائية وملخـص لأبـرز النتـائج، واختتمهـا بمجموعـة من التوصيات التي قد تسهم في النهوض بمهام العلاقات العامة في تلك الجامعات.

وأخيـرا؛ وضـعت الباحثـة قائمـة المصـادر والمراجـع التـي اعتمـدت عليهـا فـي جمـع المعلومات المطلوبة عن الدراسة، كما وضعت إستبانة الدراسة كملحق مرفق معها.

الفصل الأول

الإطار المنـهجــي للدراسة

- مقدمة الدراسة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- تساؤلات الدراسة وفروضها.
- مصطلحات ومفاهيم الدراسة.
- نظرية الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- نوع الدراسة ومنهجها.
- مجتمع الدراسة وعينتها.
- أداة الدراسة.
- إجراءات الصدق والثبات.
- المقاييس الإحصائية

المقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع ، التي نالت قسطا كبيرا من الدراسات والأبحاث ، ولعل أهم أسباب هذا الاهتمام، الأهمية الكبرى التي يمثلها العمل في حياة الأشخاص، حيث يشكل كل شخص مجموعة من الآراء و المعتقدات حول هذا العمل، وبناءً على هذه الحصيلة المعرفية يتشكل اتجاهه نحو عمله، ومن هذا المنطلق تظهر أهمية الرضا الوظيفي.

إن من أهم عوامل نجاح الموظف في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات نجاح المؤسسة والمنشأة، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها الموظفون نحو العمل بالموسسة.

وفي هذا الصدد تشير سوسن الشيخ إلى أن العاملين في أي مؤسسة يكونون أكثر ارتباطياً وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة. (1997،ص265) ومن ثم فقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال الوظيفي، لما له من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للموظفين، وارتفاع مستوى إنتاجهم، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الموظف، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته (أبو شيخة، 1418هـ،ص 12)

ونظراً لأهمية هذا الموضوع فإن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

وإن الاهتمام بوصف طبيعة وظيفة العلاقات العامة يوضح الترابط الوثيق بين المنظمة وجماهيرها ، من خلال بناء وتطوير وصيانة هذه العلاقة، حيث إن توسيع قدرة المنظمة على الوفاء بمتطلبات أداء مهمتها أدى إلى تحول العلاقات العامة في بعض المنظمات من التركيز على كيفية تحقيق الاتصال الفعال مع الجماهير، إلى التركيز على كيفية بناء وتطوير وصيانة علاقات نافعة ومتبادلة مع هذه الجماهير (الجمال وخيرت، 2005، ص13).

وتعتبر العلاقات العامة من الأنشطة الحضارية التي أصبحت أساسا للتعامل والتواصل في مختلف المؤسسات والمنظمات، والتي من خلالها يتم ربط عناصر المؤسسة أو المنظمة مع بعضها البعض، بما يكفل ترابط العمل، وممارسته وفقا للأهداف المرسومة في المؤسسة أو المنظمة، إلى جانب ذلك فإن العلاقات العامة لها دور فعال في خدمة البيئة الداخلية والخارجية، إذا ما تم التعامل معها بأسلوب يحقق الرضا والمنفعة للأفراد العاملين.

و تعـد العلاقـات العامــة إحـدى أهـم مكونـات العمليــة الإداريــة لأيــة مؤسســة أو منظمــة عامــة أو خاصــة، والتــي تطـورت بشـكل يتعـاظم مــع التطـورات السـائدة فــي مختلـف المجــالات، لاسـيما فــي عصــرنا الـراهن، الـذي أثبـت انــه لا غنــى لأيــة مؤسســة عــن العلاقــات العامــة، انطلاقـاً مـن التوجـه الحـديث المرتكـز علـى مبـدأ التنـاغم بـين العلاقـات العامـة وظـروف المجتمـع المحلي والدولي (شفيق،2008، ص249).

إن القطاع التعليمي من أهم القطاعات في أي دولة من دول العالم ومن هذا المنطلق فإنه من الضروري العمل على معرفة العوامل المؤثرة على ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية على اعتبـار أن العلاقـات العامـة إحـدى أهـم مكونـات العمليـة الإداريـة لأيـة مؤسسـة بمـا فيهـا المؤسسـات التعليميـة، وعدم إهمـال متطلبـات واحتياجـات العـاملين فـي قطـاع حيـوي وضـروري كالقطـاع التعليمـي ومنهم ممارسو العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وعليه فإن معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة قد تتطلب التعرف على أهم العناصر التي يمكن من خلالها رفع مستوى الرضـا الوظيفي لممارسـي العلاقات العامـة فـي الجامعات الأردنيـة الحكوميـة والخاصـة، أو خفض مستوى الرضـا فـي هذه المهـن، وذلك لمحاولـة التغلب علـى أهم المعوقـات أو العوامل التي قد تؤثر سلباً في رضاهم الوظيفي مما قد يسبب إهمالهم في أداء أعمالهم وقلة إنتاجيتهم وهو ما يسمى بالتسيب الوظيفي ومن ثم تؤدي إلى تركهم للعمل أو ما يسمى بالتسرب الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

بعد استعراض الباحثة لنتائج الدراسات السابقة في مجالي العلاقات العامة، والرضى الوظيفي، استطاعت الباحثة رصد عدد من المؤشرات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي التي ساهمت في تحديد المشكلة البحثية لهذه الدراسة، ولاحظت الباحثة من خلال مناقشتها للعاملين في العلاقات العامة والنتائج التي تم التوصل إليها بأن بعضهم غير راض عن عمله في العلاقات العامة، والبعض الأخر في حالة رضا ولكن غير كامل، ولعل أهم الظواهر التي تؤكد هذه الملاحظات هي:

- الشكوى المستمرة من عدم حصولهم على حوافز مادية.
- الشكوى المستمرة من عدم مناسبة ساعات العمل.
- لا يوجد أوقات للراحة اثناء الدوام.

ومن هنا كانت هذه الدراسة للوقوف على العوامل التي من شأنها أن تؤثر على الرضا الوظيفي.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتبلور في السؤال الرئيس التالي :

ما العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟

أهمية الدراسة:

تبدو أهمية البحث من ناحيتين هما:

- أهميـة علميـة: تكمـن الأهميـة العلميـة مـن خـلال النظريـة والدراسـات السـابقة، حيـث وجـدت الباحثـة أن هـذه الدراسـة تهـدف إلـى التعـرف علـى العوامـل المـؤثرة علـى ممارسـي العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الأردنيـة الحكوميـة والخاصـة حيـث أن معظـم الموضـوعات لـم تركـز علـى هـذه الزاويـة فـي مجال العلاقات العامة.

- أهميـة مهنيـة: كمـا ترجـع أهميـة هـذه الدراسـة فـي أنهـا تضـع أمـام المسئولين مجموعـة مـن العوامـل قـد يكـون تأثيرهـا سـلبياً علـى أداء العلاقـات العامـة كجهـاز لـه أهميـة فـي المؤسسـة التعليميـة، وبالتـالي محاولـة معالجـة هـذه السـلبيات التـي قـد تـؤثر علـى كفـاءة العلاقـات العامـة فـي أدائهـا لوظائفهـا المنوطـة بها. أيضا إثراء المكتبة العربية عامة والأردنية خاصة.

أهداف الدراسة:

يتمثـل الهـدف الأساسـي لهـذه الدراسـة فـي التعـرف علـى العوامـل المـؤثرة علـى الرضـا الـوظيفي لممارسـي العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الأردنيـة الحكوميـة والخاصـة، ويمكـن تقسـيم هذا الهدف إلى عدة أهداف فرعيه هي:

- معرفـة أثـر عنصـر الرضـا عـن الوظيفـة لـدى ممارسـي العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الأردنية الحكومية والخاصة على رضاهم الوظيفي.
- معرفـة أثـر عنصـر الأجـر علـى الرضـا الـوظيفي لممارسـي العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الأردنية الحكومية والخاصة.

- معرفة مدى تأثير الرضا عن ظروف بيئة العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
- معرفة مدى تأثير الرضا عن الزملاء في العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
- معرفة أثر الرضا عن الاستقرار الوظيفي على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
- معرفة أثر الرضا عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدارسة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة والحكومية ؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر عنصر الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية على رضاهم الوظيفي؟
- ما أثر عنصر الأجر على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟
- ما مدى تأثير الرضا عن ظروف بيئة العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟

- ما مدى تأثير الرضا عن الزملاء في العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟
- ما أثر الرضا عن الاستقرار الوظيفي على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟
- ما أثر الرضا عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟

فروض الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الوظيفة، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الأجر، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن ظروف بيئة العمل، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الزملاء والرؤساء في العمل، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الاستقرار الوظيفي، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تحقيق المهنة لرضا المبحوثين عن الذات ، تعزى إلى سماتهم الديموغرافية.

مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- **العلاقات العامة:** هي النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم المتبادل بين طرفين الحاكم والمحكوم، القائد وشعبه، الحكومة والجماهير، المؤسسة وجمهورها، بين أية مؤسسة أو هيئه باختلاف أنواعها سواء أكانت حكومية أم خاصة أم تجارية أم اجتماعية أم سياسية أم دينية أم رياضية من جهة وبين فئات الجماهير ذات العلاقة مع تلك المؤسسة أو الهيئة(جرادات وعبد الناصر،1998،ص9). أيضا هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها.(الشماع و حسن،1991،ص240)

وتعرف إجرائيا: فن معاملة الجماهير للفوز بثقتهم وتأييدهم .

- **الرضا الوظيفي:** هو عبارة عن ظاهرة معقدة ناتجة عن تقييم الموظف لوظيفته كأداة لإشباع حاجاته بمختلف أنواعها.(المدهون، 2005، ص212)

ويعرف أيضا بأنه إدراك الموظفين بمدى توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المنظمة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية في مجال السلوك التنظيمي(Fred, 1992, p176)

يعرف إجرائيا: بأنه مقدار رضا ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تجاه ما تقدمه الوظيفة لهم مادياً ومعنوياً واجتماعياً.

- **الاستقرار الوظيفي:** مجموعة من المشاعر التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله من خلال الظروف والبيئة المحيطة.(shakshouki.blogspot.com)

ويعرف إجرائيا بأنه الحالة السائدة في مؤسسة ما، ينعم فيها ممارسو العلاقات العامة بنوع من الأمان في استمرارهم في العمل.

- **الرضا عن الذات:** هو أقصى ما يطمح إلية الإنسان في حياته الدنيا(Panadol75.blogspot.com)

ويعرف إجرائياً بأنه حالة من الرضا عن النفس يسعى ممارسي العلاقات العامة للوصول إليها.

- **بيئة العمل:** وتعرف إجرائياً بأنها المكان الذي يمارس فيه موظف العلاقات العامة عمله.

نظريات الرضا الوظيفي

من أبرز هذه النظريات :

1- نظرية العاملين"الدوافع" (Herzberg Two Factor Theory) :

يوجد لدى الأفراد نوعان أساسيان من الحاجات وهما الحاجة إلى تجنب الألم، والحاجة إلى النماء النفسي، وتتصل الحاجات الأولى بالسلامة والصحة الفيزيقية المادية، بينما تتبنى حاجات النماء النفسي تحقيق الذات، وتعتبر جوانب العمل التي تشبع حاجات النماء النفسي للعاملين وتسبب في حالة توافرها وملائمتها شعوراً بالرضا عوامل دافعية، ولذا فإن التكوين الرئيسي لهذه النظرية يقوم على مجموعتين من العوامل: عوامل دافعية، وعوامل صحية.(الطويل، 2001، ص189)

أولاً: عوامل الدافعية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حالة وجودها تشبع حاجات العاملين للتطور النفسي، ويؤدي توافرها في موقف العمل بشكل ملائم إلى الشعور

بالرضا لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملائمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بعدم الرضا، ويمكن حصر عوامل الدافعية هذه في ستة: الإنجاز(Achievement) ، التقدير) (Recognition، العمل نفسه (Worf self) ، المسؤولية (Responsibility)، الترقي) (advancement، احتمالية النماء، فجميع هذه العوامل تعتبر داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا في العمل. (الشرايدة،2008، ص58-68)

ثانياً: عوامل الصحة(الوقائية): وهي عوامل خارجية تتعلق بجوانب العمل التي إذا ما تم توافرها بشكل مناسب تشبع حاجات التوتر لدى العاملين، وهذه غالباً ما تكون عرضية ومن خارج جوهر العمل نظراً لاتصالها بالإطار الذي يؤدي فيه العمل، وفي حالة عدم توافر هذا العوامل فإنها تسبب شعوراً بالرضا، وهذه العوامل هي : (الطويل، 2001، ص189).

سياسية المؤسسة وإدارتها والإشراف الفني فيها، والرواتب، والعلاقات العامة بين الرؤساء، والعلاقات بين التابعين، والعلاقات بين الزملاء، وظروف العمل، والمكانة، والأمن الوظيفي، وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية.

وقد حظيت نظرية هيرزبرغ باهتمام واسع وكان له اثر كبير على مفهوم إثراء الوظيفة أي توسيعها أفقيا أو عاموديا أو في الاتجاهين معاً وعلى زيادة استقلالية الفرد في ممارسة تقنيات الضبط الذاتي على عمله أي على إدارة المؤسسات أن تهتم بالعوامل الدافعة وعوامل الوقاية عند أفراد المؤسسات. (راشد،1981، ص107)

2- نظرية الإنجاز لمكليلاند (McClelland's Achievement Need Theory) :

وتعود هذه النظرية إلى ديفيد مكيلاند(David McClelland)حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات أساسية هي: (McClelland, 1976, P110)

* **الحاجة إلى الانجاز** ،وهي الحاجة إلى قيام الفرد ببذل جهد ما وتفوقه بأداء العمل وتحقيق انجازات عالية.

* **الحاجة إلى القوة** ،وهي الحاجة إلى أن يكون الفرد مؤثراً في سلوك الآخرين من خلال سلطة أو قوة أو معرفة ، أو يجعلهم يتصرفون أو يسلكون بطريقة تتفق مع ما يريد.

* **الحاجة إلى الانتماء** ،وهي الحاجة إلى الارتباط بجماعة وبناء علاقة مع الآخرين ، سواء بالانضمام إلى جماعة العمل الرسمية التي يعمل فيها الفرد في التنظيم ،أو الانضمام إلى مجموعة من الأفراد يتقاسم معها الفرد أهدافاً محددة ويحقق من خلالها إشباعاً لمصالح الفردية ،أو الاجتماعية أو النفسية.

3- نظرية العدالة(Equitable Theory) :

وتنص على انه إذا ما أحس الأفراد بتفاوت بين مقدار الحوافز التي يتسلمونها ومقدار الجهود التي يبذلونها ، فأنهم يتطوعون لتخفيف ذلك التفاوت ، إلى جانب ذلك ، كلما كان التفاوت كبيرا ، اتجه الأفراد إلى تخفيفه ،ويشير التفاوت هنا إلى الاختلاف المحسوس بين الذي يمكن وجوده بين شخصين أو أكثر ،وقد يبنى هذا الاختلاف على إدراك ذاتي أو على حقيقة موضوعية.

ولقد ارتبط تطوير النظرية في أساسها وتجريبها باسم آدمز الذي عرف التفاوت أو عدم المساواة بأنه يحدث حينما يحس شخص ما بأن نسبة العائد من وظيفته إلى مدخلات الوظيفة لا يتعادلان مقارنة مع نتائج ومدخلات شخص مرجعي ،وقد يكون هذا الشخص المرجعي أحد أفراد الجماعة التي ينتمي إليها هذا الشخص أو عضواً في جماعة أخرى أو من خارج المنظمة .وتشير المدخلات في نظرية العدالة ، إلى عوامل مثل : الجهد والمهارات والمعرفة وأداء المهام التي يجيء

بها الفرد أو يوظفها في عمله ، فيما يشير العائد أو النتائج إلى تلك المكافآت التي تنتج عن انجاز المهام كالراتب والترقية والتقدير والشعور بالانجاز والمركز.(عبد الباقي، 2000، ص122)

4- نظرية التوقع (Expectancy Theory):

يفترض واضع هذه النظرية فروم (Froom) بأن سلوك الأشخاص هو نتيجة لاختيار واع من بين عدة بدائل ، وأن هذه السلوكيات مرتبطة بعمليات نفسية ، وبشكل خاص بالمعتقدات والاتجاهات الهدف من هذه السلوكيات هو الحصول على أكبر فائدة إيجابية أو تقليل أو تجنب الشعور بالألم لأدنى حد.. (الدلكي، 1996،ص 25)

وتعد نظرية التوقع إحدى النظريات الهامة في مجال دوافع العمل ، وقام فكتور فروم بوضع هذه النظرية عام 1964 ، وهي تهتم بدافعية الفرد من جهة وبدافعية المنظمة من جهة أخرى، وتعد من النظريات الهامة في مجال دوافع العمل ، وتتضمن هذه النظرية ثلاثة مفاهيم أساسية هي: (الخصاونة، 1986، ص188)

1-التوقع (Expectancy) :وهو الاعتقاد بأن جهد الشخص سيؤدي إلى الأداء الناجح ، وبمعنى آخر أن التوقع هو الاعتقاد الذاتي للشخص بأن اتجاها معينا في العمل سيتبعه نتيجة إيجابية عالية أو تحقيق جيد للهدف.

2-التكافؤ (Covalence) :هو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة؛ ولأن الأفراد يضعون قيما مختلفة للحوافز مثل النقود، والإنجاز، وظروف العمل الجيد وفرص التقدم، فإن التكافؤ يعرف عندما يعلن الأفراد عما يريدون من العمل .

3 - النفع أو الفائدة Advantage) : هي الاعتقاد بأن تحقيق أداء معين يعد أساسا للحصول على مكافأة ما ، أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول على المكافآت.

5 - نظرية القيمة (Value Theory) :

وضع لوك Locke نظرية أطلق عليها اسم نظرية القيمة عام 1976 لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي ، وقد تناول لاندي و ترمبو (Landy and Trumbo) هذه النظرية بشيء من التحليل عام 1980م وتفسر هذه النظرية أن الرضا الوظيفي ما هو إلا حالة عاطفية سارة سببها مدى إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له ممارسة القيمة الوظيفية التي تنسجم مع حاجاته.

وميز (لوك) بين القيمة و الحاجة فاعتبر الحاجات عنصر أساسي لاستمرارية حياة الإنسان ، وأنها موجودة بمعزل عن رغباته ، بينما القيم لها صفة فردية وتمثل رغبات الفرد أيا كان وضعه ، كما بين لاندي وترمبو (Landy and Trumbo) عن لوك Locke بأن الرضا الوظيفي لا يعتبر مجموع حالات الرضا للفرد من العناصر الفردية التي تحتويها وظيفته ، بل الأهم هو الأهمية النسبية لكل العوامل في تحديد المستوى الكلي للرضا الوظيفي ، ولتوضيح ذلك نسوق المثال التالي : إذا كانت علاقتك مع رئيسك أكثر أهمية من علاقتك مع مرؤوسيك في تحديد رضائك الكلي.(صالح، 2002،ص188)

لذلك فإن الفرد يسعى دوما إلى تحقيق نتائج ذات قيم عالية ، وأن تحقيقه لهذه القيم تشبع له حاجاته ورغباته مما ينعكس إيجابيا على الوضع النفسي له ، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

6- نظرية(z) :

وضع هذه النظرية العالم وليام أوشي 1981 حيث قام بإجراء عدة بحوث و دراسات في

الولايات المتحدة الأمريكية واليابان لمعرفة السر وراء نجاح الإدارة اليابانية وكفاءة منظماتها، وقد ضمن نتائج بحوثه في كتاب أصدره عام 1981م، ولقد أدرك أوشي إن كثيرا من المشكلات الإنتاجية التي تواجه منظمات الأعمال الأمريكية هي مسألة إنسانية قبل أن تكون مالية أو استثمارية ، وتقوم هذه النظرية على ثلاث مبادئ: (الشرايدة، 2008، ص94-95)

أ- الثقة: فالإنتاجية والثقة شيء واحد لايمكن فصلهما ، والمؤسسات اليابانية تعتمد على النظام الإداري الذي يؤكد على جو الثقة بين العاملين في المؤسسة.

ب- الحذق والمهارة: فالعلاقات بين الناس متغيرة ومتقلبة من وقت لآخر ، لكن المشرف الجيد هو الذي يعرف عامليه حق المعرفة ويعرف خصائصهم ، مما يساعده على تكوين فرق عمل قادرة على تحقيق الفعالية الإدارية .

ج- الألفة والمودة: تركز على الاهتمام بالآخرين و دعم مشاعر النظام وعدم الأنانية مما يترتب على ذلك العيش في حياة آمنة و إقامة صداقات وعلاقات حميمة.

إن الهدف من تطبيق نظرية z هو مساعدة المؤسسات على تطوير قدراتها على تنسيق جهود العاملين وليس استخدام التقنيات في العمل من أجل تحقيق مستوى عال من الإنتاج ، وهذا يهتم بتطوير مهارات العاملين ، وإيجاد هياكل تنظيمية جديدة وحوافز وفلسفة جديدة للإدارة.

وبذلك فإن نظرية z ماهي إلا نموذج للإدارة الحديثة التي تسعى إلى التميز في ظل التطورات العالمية والتغيرات الاقتصادية المتمثلة في ظهور التكتلات الاقتصادية الدولية والمنظمات العالمية التي لا يمكن لأي مؤسسة مجاراتها دون أن تميز أداءها لكي تخلق فرص النجاح التي تشعر العاملين فيها بالأمن والاستقرار الوظيفي مما يؤدي بالتالي إلى الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.

تحث معظم نظريات الرضا الوظيفي الإداريين على فهم طبيعة الدوافع لدى العاملين وتعرف وسائل الحفز والمؤثرات التي تحفزهم وتنشط أداءهم ،وتعمل على تحقيق أهداف الفرد والتنظيم ،وسواء كان دافع الفرد الحاجة أو الانجاز أو السلطة أو التوقع أو الطموح فان دور الإدارة أساسي في إشباع الحاجة أو المساعدة على تحقيق أهداف الفرد العامل بحيث تساهم بشكل كبير في تهيئة السبل الكفيلة بان يقوم الفرد بأداء السلوك المرغوب فيه وتحقيق الأهداف.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة عن الرضا الوظيفي، ويمكن سرد أهمها فيما يلي:

- **دراسة سلمان**(2011) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي"هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي والتعرف على مستوى الأداء المهني لدى المشرفين الاختصاصي، وأجريت الدراسة على المشرفين الاختصاصي من الإناث والذكور التابعين لتربية الرصافة الثالثة حيث بلغ عددهم (30)، وكشفت نتائج الدراسة عن مستوى عالي في الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي التابعين لتربية الرصافة الثالث.

- **دراسة الشلفان** (2011) بعنوان " دور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية على موظفي الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة في مدينة الرياض" وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المتوسط للعالم لمستوى المناخ التنظيمي (2.97) وهي قيمة متوسطة وان المتوسط العام لمستوى الرضا الوظيفي (3.11) وهي قيمة متوسطة، وأجريت هذه الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (350)موظف، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المناخ التنظيمي في الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

- **دراسة الحيدر وطالب** (2011) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض وذلك من خلال التعرف على أبعاد

الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم وفقاً لأبعاد الرضا المختلفة، والتعرف على احتمال وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية، وتحديد جوهرية العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية، وأخيرا التعرف على أكثر عناصر الرضا تأثيراً في أبعاده المختلفة.

- **دراسة القضاة** (2009) بعنوان "تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي: دراسة تحليلية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية أقسام العلاقات العامة العاملة في بعض المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الكادر الطبي والتمريضي والإداري العامل في تلك المستشفيات، وتقييم الوظائف الرئيسة لهذه الأقسام في خدمة مصلحة الجمهور الداخلي المتعامل معها . وقد أستخدم الباحث منهج المسح على عينة قوامها (210) من العاملين في أربع مستشفيات خاصة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن ثمة اهتمام متوسط من قبل عينة الدراسة بوظائف العلاقات العامة، وعدم إلمام واضح بطبيعة وظائف وأنشطة العلاقات العامة.

- **دراسة الغامدي**(2006)بعنوان "الرضا الوظيفي لدى الفنيين الصحيين من منتسبين الإدارة العامة للخدمات الطبية بوزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية" هدفت إلي التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة .التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي ، وبيئية العمل والعملية الاداريه ، والتطور الذاتي والوظيفي ، وعلاقات العمل.

- **دراســة خطــاب**(2001)، بعنـوان " تقـويم أداء إدارات العلاقـات العامـة بالمؤسسـات الحكوميـة ،والخاصـة بالمدينـة المنـورة " و هـدفت هـذه الدراسـة إلـى تقـويم عمـل إدارتـا العلاقـات العامـة بالموئسـات الحكوميـة والخاصـة بالمدينـة المنـورة والوقـوف علـى مـا يعترضـها مـن مشكلات ومعوقات، وأجريت الدراسة على مديرو العلاقات العامة في تلك المؤسسات.
- **دراســة مكــي**، بعنـوان" الرضـا الـوظيفي لـدى القـائمين بالاتصـال فـي وسـائل الإعـلام الكويتيـة" هـدفت الدراسـة إلـى التعـرف علـى مسـتوى الرضـا الـوظيفي لـدى القـائمين بالاتصـال فـي وسـائل الإعـلام الكويتيـة ومـا إذا كـان هـذا المسـتوى يختلـف بـاختلاف الوسـيلة والخصـائص الديموغرافيـة للمبحـوثين، وأجريـت هـذه الدراسـة علـى عينـه عشـوائية قوامهـا(200) مفـردة مـن القـائمين بالاتصـال فـي وسـائل الإعـلام بدولـة الكويـت، أيضـا مـن أهـم نتـائج الدراسـة أن القـائمين بالاتصـال فـي التلفـاز هـم الأكثـر تعبيـراً عـن رضـاء ضعيف في الوقت الذي تتزايد فيه أهمية التلفاز في حياة الفرد والاسره والمجتمع .
- **دراســة الخاجــة**(2000) بعنـوان "الرضـا الـوظيفي لـدى العـاملات فـي العلاقـات العامـة فـي بعـض المؤسسـات الإماراتيـة" هـدفت الدراسـة التعـرف علـى اتجاهـات العـاملات فـي مجـالات العلاقـات العامـة نحـو العلاقـات العامـة وارتبـاط ذلـك باتجاهـات الاداره العليـا نحـو الوظيفـة، وأجريـت الدراسـة علـى كافـة العـاملات فـي مجـال العلاقـات العامـة فـي المؤسسـات الإماراتيـة وقـد بلـغ عـددهن (130) امـرأة، وكـان مـن ابـرز نتائجهـا أن اتجاهـات العـاملات فـي العلاقـات العامـة بصـورة عامـة ايجابيـة نحـو وظيفـة العلاقـات العامـة ، وأنهـن يـدركن تمامـا احتياجاتها ومتطلباتها الوظيفية.

- **دراســـة الخاجـــة** (1999) بعنـوان" تقيـيم فاعليـة أداء العـاملين فـي مجـال العلاقـات العامـة".

سـعت هـذه الدراسـة لتحقيـق هـدف رئيسـي هـو التقيـيم العلمـي لمسـتوى الأداء الفعلـي للعـاملين ببلديـة دبـي، وصـولاً إلـى تقيـيم فاعليـة أداء وظيفـة العلاقـات العامـة بالمنظمـة لتحقيـق الاتصـال المتكامـل بـين مسـتويات التنظـيم فـي الـداخل والبيئـة الخارجيـة. واعتمـدت الباحثـة علـى مـنهج دراسـة الحالـة للتطبيـق علـى العـاملين والـذين بلـغ قـوامهم (16) مفـردة، وذلـك باسـتخدام أسـلوبي المقابلـة المفتوحـة والملاحظـة، وتوصـلت الباحثـة إلـى عـدة نتـائج مـن أهمهـا: إن الغالبيـة العظمـى مـن المبحـوثين يفهمـون العلاقـات العامـة فهمـاً جزئيـاً وان جميـع الممارسـين يـدركون حقيقـة أن العلاقـات العامـة ليسـت عمـلا روتينيـاً، أيضـا مـن أهـم النتـائج أن هنـاك اهتمـام توليـه المؤسسـة للـدورات التدريبيـة، وكـل العـاملين فـي العلاقـات العامـة تقريباً التحقوا بتلك الدورات.

- **دراسة كيرتس وآخرون Curtis et al** (1999) هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، واشتملت العينة على (125) من المرشدين النفسيين وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة العمل والعلاقة مع الإشراف أيضا إلى وجود رضا وظيفي منخفض لدى أفراد العينة بالنسبة (الراتب ، فرص الترقية).

- **دراســـة الجـــوهر والقاضــــي**(1998) بعنـوان "أجهـزة العلاقـات العامـة فـي الأردن: التنظـيم الوظـائف والأدوات (دراسـة ميدانيـة)" اسـتهدفت الدراسـة التعـرف علـى مـدى وجـود أجهـزة متفرغـة تمـارس وظيفـة العلاقـات العامـة، ومعرفـة كافـة الجوانـب التنظيميـة المتعلقـة بهـا، والوظائف التي تقوم بها والأدوات والأنشطة التي تستخدمها للقيام بمهامها.

وقد وزعت على عينة قوامها (87) مؤسسة تابعة للقطاع العام و(158) مؤسسة تابعة للقطاع الخاص. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:توجد في الهياكل التنظيمية للمؤسسات أجهزة علاقات عامة بما يقارب النصف لكل من المؤسسات الحكومية والخاصة.

– **دراسة الفضلي** (1998) بعنوان " علاقة الرضا الوظيفي بالعائد المالي للوظيفية ومستقبلها المهني وظروفها المادية في الاجهرة الحكومية بدولة الكويت " ، وهدفت الدراسة إلى التحقق من طبيعة العلاقة فيما بين متغير الرضا الوظيفي ومجموعة من المتغيرات (العائد المالي للوظيفة ، الظروف المادية للوظيفة، لمستقبل المهني للوظيفة) و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها عدم وجود علاقة فيما بين الرضا الوظيفي ولظروف المادية للوظيفة.

– **دراسة منصور**(1997) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في الشركات المساهمة العامة الأردنية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود وحدات متخصصة للممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينه من الشركات المساهمة العامة الأردنية، والتعرف على فلسفة الإدارة العليا نحو المسؤولية الاجتماعية، وأجريت الدراسة على الشركات المساهمة العامة الأردنية بالتطبيق على الشركات الصناعية والخدمية، وكشفت نتائج الدراسة إلى ضعف الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية واعتبرها من المهام الثانوية التي يمكن القيام بها.

– **دراسة عبد القادر**(1996) بعنوان "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في

المملكـة العربيـة السـعودية: دراسـة ميدانيـة" ، هـدفت هـذه الدراسـة إلـى اختبـار العلاقـة بـين صـراع الـدور وغمـوض الـدور والرضـا الـوظيفي والصـفات الديموغرافيـة للمهنيـين العـاملين فـي مجـال الحاسـوب فـي العديـد مـن المنشـآت بالمملكـة العربيـة السـعودية وذلـك باسـتخدام عينـة تبلـغ مائـة وثمانيـة وأربعـين فـرداً، وأظهـرت النتـائج وجـود علاقـة إيجابيـة معنويـة ذات دلالـة إحصـائية بـين صـراع الـدور وغمـوض الـدور، وإلـى وجـود علاقـة سـلبية معنويـة ذات دلالـة إحصـائية بـين الرضـا الـوظيفي وكـل مـن صـراع الـدور وغمـوض الـدور. كمـا توصـلت الدراسـة إلـى وجـود علاقـة إيجابيـة معنويـة بـين صـراع الـدور وكـل مـن الـدخل الشـهري ومـدة الخدمـة فـي المنشـأة الحاليـة، وإلـى وجـود علاقـة إيجابيـة معنويـة بـين غمـوض الـدور والـدخل الشهري لعينة الدراسة.

- **دراسـة منصـور**(1990) بعنـوان "الرضـا الـوظيفي لـدى مـديري العلاقـات العامـة فـي الجهـاز الحكـومي الأردنـي" وهـدفت الدراسـة إلـى تحديـد مسـتوى الرضـا الـوظيفي لـدى مـديري العلاقـات العامـة فـي الجهـاز الحكـومي الأردنـي، وأجريـت علـى عينـة مقـدارها(٥٧)، وتوصـلت الدراسـة إلـى عـدة نتـائج أهمهـا الرضـا الـوظيفي لمـديري العلاقـات العامـة كـان متوسطاً .
- **دراسة الموسوي**(1995) بعنوان "الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات وتحديد العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي. ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها هذا البحث: إعادة النظر في نظام الحوافز والعلاوات والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي والعمل على توفير مكان مناسب لاستقبال الحالات وحفظ الملفات لتحقيق السرية في المجتمع المدرسي لوظيفة المرشد التربوي أيضا العمل على تحديد التوصيف المناسب لوظيفة المرشد التربوي بحيث تكون أكثر وضوحا.

- **دراســـة نصـــر الــــدين**(1992) بعنــوان "الرضـــا الــوظيفي لأعضـــاء هيئـــة التـــدريس الســـعوديين بالجامعــات الســعودية" وقــد اســتهدفت الدراســـة اكتشــاف اتجاهــات أعضـــاء هيئــة التــدريس نحــو العوامــل المســببة لحالــه الرضـــا أو عــدم الرضـــا الــوظيفي وكــذلك تحديــد أهــم الخصــائص الفرديــة لأعضـــاء هيئـــة التـــدريس المـــؤثرة علـــى مســـتوى الرضـــا الـــوظيفي بالإضـــافة إلـــى اقتـــراح بعـــض التوصــيات التــي قــد تفيــد واضــعي سياســات التعلــيم الجــامعي بالمملكــة مــن أجــل رفــع مســتوى الأداء،وقــد توصــلت الدراســة إلــى عنــد مــن النتــائج مــن أهمهــا أن مســتوى الرضــا العــام، لأعضـــاء هيئـــة التـــدريس بالجامعـــات موضـــع الدراســـة يعتبـــر متوســـطا وان مـــن العوامـــل التـــي ارتبطـــت بمســتويات متوســطة مــن الرضـــا الــوظيفي ظــروف العمــل الماديــة وطريقــة اختيــار رؤســاء الأقســام والعمــداء وكــذلك اختيــار أعضــاء هيئــة التــدريس للمناصــب الإداريــة، وكــذلك مــن بــين العوامــل التــي ارتبطـــت بمســـتويات منخفضـــة مـــن الرضـــا الـــوظيفي هـــي إجـــراءات الترقيـــة والمرتـــب وعناصـــر التعويض المادي والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات والمناخ التنظيمي العام.
- **دراســـة دي فرانـــك وســـتروب** (1989) بعنــوان" الضــغط النفســي وعلاقتــه بصــحة المعلــم" هــدفت إلــى تقيــيم العلاقــة المتبادلــة بــين كــل مــن العوامــل الشخصــية وضــغط العمــل والرضـــا الــوظيفي والأعــراض المرضــية. وقــد تكونــت عينــة الدراســة مــن 245 معلمــة مــن المــدارس الابتدائيــة فــي جنــوب تكســاس، ومــن ضــمن التســاؤلات التــي تضــمنها الاســتطلاع هــو أن العوامــل الديموغرافيــة والخلفيــة التدريســية لا تــؤثر علــى الضــغط والرضــا أو المخــاوف الصــحية. وقــد بينــت نتــائج الدراســة أن ضــغط العمــل وعلــى الــرغم مــن أنــه كــان المؤشــر الأقــوى علــى الرضــا الــوظيفي، لكنــه لــم يكــن ذو علاقة مباشرة بالمشكلات الصحية.

- **دراسة العيدروس** (1989) بعنوان :" الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية: دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة – جدة". هدفت إلى تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا وعدم الرضا عن المهنة لدى الممرضات السعوديات ، ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح، والعلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة ،وقد توصلت إلى وجود عوامل محددة للرضا الوظيفي وهي : ظروف العمل ، والمسئولية والاعتراف، والتقدير، والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين، والضمان، والرواتب ، وفرص التقدم والترقي الوظيفي، والنمو النفسي لاتخاذ قرارات خاصة في العمل، وأنظمة وإجراءات الإدارة، والاعتراف الشخصي، والحالة الاجتماعية. كما توجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفي وهي متطلبات العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال إستعراض الباحثة للدراسات السابقة وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات تتعلق بالرضا الوظيفي، فإن الباحثة لاحظت أن:

1. معظم الدراسات ركزت على التعرف على الرضا الوظيفي وليس العوامل المؤثرة علية كما جاء في دراسة الحيدر وطالب(2011)، والسلمان(2011).
2. بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد أن منها ما يتعلق بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات كما جاء في نصر الدين(1992)، ومنها ما يتعلق بالرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي كما جاء في

منصور (1990)، لكن لم نجد ما يتعلق بالرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

أما بالنسبة لأوجه التشابة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فتتمثل في:

- أكدت بعض الدراسات إلى وجود علاقة فيما بين الرضا الوظيفي والظروف المادية.
- أستخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج المسحي، وأستخدمت الإستبانة أداة للدراسة

وبشكل عام فإن الباحثة قد استفادت من تلك الدراسات في بلورة المشكلة البحثية للدراسة وصياغتها بأسلوب علمي، والتحديد الدقيق للأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وكذلك صياغة التساؤلات والفروض، فضلاً عن تحديد المنهج والعينة وأدوات جمع البيانات المناسبة لطبيعة موضوع الدراسة الحالية، والطرق الإحصائية المتبعة في تفسير النتائج.

منهجية الدراسة:

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية " التي تهتم بدراسة الأوضاع الراهنة للظواهر الإعلامية من حيث خصائصها، وأشكالها، وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة فيها، حيث يقوم على رصد ومتابعة دقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية، من أجل الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره" (عليان وغنيم، 2008، ص43).

وقد لجأت الباحثة إلى منهج المسح (Survey) الذي "يعتبر المنهج الرئيسي لدراسة جمهور وسائل الإعلام في إطارها الوصفيّ أو التحليليّ، حيث يسمح بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد، مثل السمات العامة، والاجتماعية، وكذلك أنماط السلوك الاتصاليّ" (عبد الحميد، 2004، ص158).

والهدف النهائي لمنهج المسح (Survey) هو" تجميع المعلومات من مفردات مجتمع الدراسة من أجل التعرف على الوضع الراهن للمجتمع من خلال طرح الأسئلة على الجمهور، عن طريق الإستبانه، بحيث أن المعلومات التي يتم جمعها مصممة بصورة عامة بشكل يسمح بترقيمها، وتحليلها إحصائيا،"(الحيزان، 1998، ص78-79).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع ممارسي العلاقات العامة في جميع الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وتم اختيار ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة لإجراء الدراسة عليها.

وتم إجراء الدراسة بطريقة المسح الشامل على كل العاملين في العلاقات العامة في جميع الجامعات الست، وقد تكون مجتمع الدراسة من (67 مفردة) يشكلون ما نسبته (20%) من مجتمع الدراسة بحيث اشتملت على (18) شخص من الجامعة الأردنية، و (10) شخص من جامعة اليرموك، و (17) شخص من جامعة العلوم والتكنولوجيا، (6) أشخاص من جامعة فيلادلفيا، و(8) أشخاص من جامعة العلوم التطبيقية، و (8) أشخاص من جامعة البترا.

أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات على الإستبانة التي تكونت من جزأين؛ تناول الأول معلومات شخصية عن المبحوثين، من حيث النوع، المؤهل العلمي،عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث، الجامعة التي يعمل بها.

أما الجزء الثاني فقد تناول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي من حيث (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر، الرضا عن ظروف بيئة العمل، الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل، الرضا عن الاستقرار الوظيفي، مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات).

إجراءات الثبات والصدق:

صدق الأداة:

للتحقق من دلالات الصدق تمّ عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المختصين في جامعة اليرموك، والبالغ عددهم ثلاثة محكمين[1]، لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملائمتها لموضوع الدراسة، وتم

[1] المحكمون1

1..د.عزام عنانزة/ قسم الصحافة والإعلام/ كلية الإعلام/ جامعة اليرموك.

2.د.محمد بني دومي/ قسم الصحافة والإعلام/ كلية الإعلام/ جامعة اليرموك.

3.د.تحسين منصور/ قسم العلاقات العامة/ كلية الإعلام/ جامعة اليرموك.

استرجاع الاستبيانات من المحكمين، وإدخال التعديلات اللازمة عليها طبقا لمقترحات هيئة المحكمين، انظر ملحق رقم (1).

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة ، قامت الباحثة بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقيم تماسك المقياس بحساب chronbach alpha حيث أن أسلوب كرونباخ آلفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل آلفا يزود بتقدير جيد للثبات. وللتحقق من ثبات الدراسة بهذه الطريقة طبقت معادلة كرونباخ آلفا على درجات أفراد عينة الثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة آلفا لكن من الناحية التطبيقية يعد (Alpha >=0.60) معقولا في البحوث المتعلقة في الإدارة والعلوم الإنسانية.

وفيما يلي جدول قيم اختبار كرونباخ آلفا لمستويات الدراسة:

مستويات الدراسة	قيمة آلفا
الرضا عن الوظيفة	0.89
الرضا عن الأجر	0.82
الرضا عن ظروف بيئة العمل	0.88
الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل	0.91
الرضا عن الاستقرار الوظيفي	0.87
مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات	0.89
الاستبانة ككل	0.95

حدود الدراسة

- ❖ الحدود الزمنية : تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في شهر تشرين الثاني 2013.
- ❖ الحدود المكانية : تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة في الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة العلوم التطبيقية، جامعة البترا، جامعة فيلادلفيا.
- ❖ الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في ممارسي العلاقات العامة في الجامعة الست.

المقاييس الإحصائية المستخدمة:

قامت الباحثة باستخدام عدة اختبارات بواسطة برنامج الـ "SPSS"، بهدف التحليل، ومنها: حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، إضافة إلى:

- معامل كرونباخ الفا لحساب قيمة الثبات.
- اختبار **ONE-WAY ANOVA** (تحليل التباين الأحادي)، للكشف عن وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أكثر من مجموعتين.
- T. Test

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة

مدخل .

المبحث الأول : الرضا الوظيفي (مفهومة، العوامل المؤثرة علية،و طرق قياسه) .

المبحث الثاني : العلاقات العامة وسمات العاملين فيها .

المبحث الثالث : أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة .

مدخل

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة والحيوية لما له من تأثير على نسبة إصابات العمل وانخفاض معدل الأداء المهني، فهو إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات وبمستويات متباينة.

فالشخص الراضي عن عملة أكثر إبداعا وأكثر عطاء من زميله غير الراضي عن عمله، وقد دلت الكثير من الدراسات والبحوث أن الذين ينخفض مستوى رضاهم المهني يعانون من مشاعر النقص والحيرة وعدم الرضا عن الذات أو نحو الآخرين، بينما تساعد المهنة على تحقيق الأهداف، واتزان الشخصية من خلال ما تساعده المهنة على تحقيق الأهداف التي تتناسب مع قدراته الفعلية، إذ أن هناك عوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي من شأنها رفع المستوى المهني أو تخفيضه، ولمعرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي يتطلب بداية التعرف على مفاهيم الرضا الوظيفي بصفة عامة، ثم التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، ثم التعرف على طرق قياسه.

وعلى ضوء ذلك؛ يمكن تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي:

- **المبحث الأول:** الرضا الوظيفي (مفهومة، العوامل المؤثرة علية، وطرق قياسه).

- **المبحث الثاني:** العلاقات العامة وسمات العاملين فيها.

المبحث الثالث : أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة .

المبحث الأول

الرضا الوظيفي (مفهومه، العوامل المؤثرة علية، طرق قياسه).

- المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة علية .

- المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي.

المطلب الأول

الرضا الوظيفي(مفهومه، العوامل المؤثرة علية)

مفهوم الرضا الوظيفي أولاً:

لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له، ويعود ذلك إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة.

الرضا الوظيفي هو" ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل وعمله، وموقفه من عمله، والعلاقة بين العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه.(الرفاعي، 1964، ص416)

ويطلق تعبير الرضا الوظيفي على الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل. وهذا الشخص يختلف عن نوعين آخرين من العاملين: (عبدالخالق، 1989، ص24)

الأول: هو الشخص غير المتكامل مع وظيفته وهو شخص يكون ارتباطه وتفاعله

مع وظيفته تفاعلا ميكانيكياً، لأنه ينظر إلى عمله على أساس انه وسيله يسعى من خلالها لتحقيق أهداف مهنية دون اهتمام بتنمية مسؤولياته أو تنويعها، أو التطلع إلى مراكز أعلى أو تحقيق الاستقلالية . انه إنسان يتقاضى أجره مقابل أدنى جهد يبذله.

الثاني : هو الشخص المحايد الذي يكون ارتباطه بوظيفته وعمله بالقدر الذي يجنبه المؤاخذة والمسؤولية، لا يتحمس لفكرة، ولا يتطلع إلى جديد، ولكنه يباشر مسؤولياته على النحو الذي تظل فيه الأمور جاريه كما جرت العادة.

ويتكون الرضا الوظيفي من عدد من الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفة التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد انه يحصل عليه من عمله، وكلما كان اعتقاد الفرد ايجابياً كانت مشاعره ايجابية، ودرجة رضاه عالية، ودرجة الرضا عن العمل تمثل سلوكاً ضمنياً أو مستتراً، يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر (الشرايدة،2008، ص 60).

ثانياً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد، إلا أن هناك نوعاً من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضرورياً، وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي، وهناك عدد من التصنيفات للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

1- تصنيف كيث ديفز (Davis) حددها في ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل ثلاثة منها بالعمل مباشرة، والثلاثة الأخرى تتصل بظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة.

الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل: (الياسين، 1990، ص5-6)

- كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال، لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر الأثر في ما يقومون به من أنشطة يومية.
- طبيعة العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه ، ويكون هذا الرضا دافعا لهم إلى إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.
- العلاقة مع الزملاء في العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الآخرين والاتصال بهم.

الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل:

- تحديد الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.
- تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وبخاصة توزيع الأدوار.

2- تصنيف حامد بدر للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وهي خمسة عوامل: (بدر، 1993، ص65-66)

- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها: تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة مثل: الإجازات ، التأمين الصحي ، السكن، الراتب ، والتثبيت في الخدمة ، وفرص الترقية ، والعلاقات مع الآخرين ، (زملاء ، رؤساء، ومرؤوسين).
- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها : تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ، ودرجة

إثرائهـا، وتتمثـل فـي تنـوع أنشـطة الوظيفـة رأسـيا وبعمـق الوظيفـة ومـدى إشـباعها للحاجـات العليـا، وتشـمل هـذه العوامـل مـدى اكتسـاب معرفـة جديـدة مـن خـلال الوظيفـة، ومـدى السـيطرة علـى الوظيفيـة(التخطـيط ، والرقابـة ، والتنفيـذ) والنظـرة الاجتماعيـة لشـاغلها، ومـدى شـعور الفـرد بالإنجـاز، اسـتغلال قدرتـه فـي وظيفتـه، مشـاركته فـي اتخـاذ القـرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة.

- عوامـل تنظيميـة تتعلـق بسياسـات المؤسسـة فيمـا يتصـل بسـاعات العمـل وظروفـه وإجراءاتـه ونظم الاتصال في المؤسسة.
- عوامـل متعلقـة بـالفرد نفسـه: مثـل شخصـية الفـرد، ودرجـة اسـتقراره فـي حياتـه، والسـن، والمؤهـل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.
- عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

وفـي الاتجـاه نفسـه هنـاك محـددات كثيـرة تسـهم إسـهاما مباشـرا وغيـر مباشـر فـي خلـق الرضـا الـوظيفي وتحديـد مـداه ، إلا أن هنـاك ثلاثـة عوامـل محـددة لهـذا الرضـا هـي: (عبـد الخالق، 1989، ص26)

أ- العوامل الذاتية: وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

- عوامـل تتعلـق بمهـارات وقـدرات الأفـراد أنفسـهم ، ويمكـن قياسـها أو معرفتهـا مـن خـلال بيانـات العمر، المؤهل ، والخبرة.
- قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.

ب- العوامل التنظيمية:

تتعلـق هـذه العوامـل بـالتنظيم ذاتـه ومـا يسـوده مـن أجـواء علاقـات وظيفيـة تـرتبط

بالوظيفية والموظف، ومن العوامل: (العمري، 1992، ص16)

* الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل.

* الرضا عن الوظيفة وما تتيحه الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته.

*العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، وزملاء، ومرؤوسين).

وفي عام 1967م حدد ويس وزملاؤه(Weiss. et al) عشرين جانباً من بيئة العمل يسهم كل منها في تشكيل الرضا الوظيفي للفرد في أي تنظيم، ومن ابرز هذه العناصر: استغلال القدرات، الإنجاز، النشاط، والتقدم، السلطة، الزملاء، والإشراف، وسياسة العمل، الاستقلالية، الراتب، والتقدير، والأمن والاستقرار.

3- تصنيف فليبو(Flippo) يذكر قائمة من العوامل المؤثرة في رضا الأفراد تصلح لدراسة الرضا عن العمل لدى الأفراد بهدف الارتقاء بمستوى الرضا عن العمل لدى العاملين وهذه العوامل هي: الأجر، والاستقرار في العمل، وظروف العمل، تقدير العمل المنجز، القيادة العادلة، والكفاءة، والفرص المتاحة للترقية.(الشنواني، 1982، ص36)

ويلاحظ عدم وجود اختلاف جوهري في أراء الباحثين حول العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وهناك شبه اتفاق حول مجموعة من الأبعاد والتي تعد عوامل محددة(مؤثرة) على الرضا الوظيفي.

المطلب الثـاني: طرق قياس الرضا الوظيفي

يمكن حصر أبرز طرق قياس الرضا الوظيفي في ثلاث طرق منها:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا:

وهـي أكثـر طـرق القيـاس بسـاطة وانتشـاراً، حيـث تعتمـد علـى تحليـل عـدد مـن الظـواهر المعبـرة عـن درجـة رضـا الفـرد، ومشـاعره تجـاه عملـه، ومـن الظـواهر التـي تسـاعد علـى تلمـس درجـة الرضـا الـوظيفي معـدل دوران العمـل والتغيـب، والتمـارض، فقـد اظهـر تحليـل هـذه الظـواهر أن الأفـراد الـذين يبـدون درجـة عاليـه مـن الرضـا الـوظيفي لا يتجـاوز غيـابهم إلا نسـبه ضـئيلة، فضـلاً عـن انخفـاض معـدل دوران العمـل بيـنهم بصـوره لا نجـدها بـين اللـذين يبـدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي.(الشرايدة، 2008، ص107)

ومـن مزايـا هـذه الطريقـة دقـة المعلومـات، وسـهوله تصـنيفها، والابتعـاد عـن التحيـز، ولكـن مشـكلتها فـي عـدم وجـود وسـيله للتأكـد مـن صـحة البيانـات، أضـافه إلـى صـعوبة ترجمـه بعـض البيانات.

2- طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة):

وتعتمـد هـذه الطريقـة علـى الطلـب مـن أفـراد العينـة فـي مقـابلات شخصـية أن يتـذكروا الأوقـات التـي شـعروا فيهـا بـأنهم راضـون عـن عملهـم، وكـذلك الأوقـات التـي يشـعروا بعـدم الرضـا ثـم يطلـب مـنهم محاولـة تـذكر الأسـباب التـي كانـت وراء هـذا الرضـا أو الاسـتياء، وانعكاسـات هـذا الشـعور علـى أدائهـم لأعمـالهم إيجابـا أو سـلباً، وقـد خلصـت هـذه الطريقـة إلـى نتيجـة هامـه وهـي: أن العوامـل التـي يـؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا.(عبدا لخالق، 1982، ص27-28)

وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لأعتمدها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العين.

3- طريقة الاستقصاءات:

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع أرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكال عدة مثل: نموذج فروم، أو نموذج التوقعات، كذلك نموذج بوتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات.(الشرايدة، 2008، ص107-108)

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات.

وهناك هناك طرقاً أخرى لقياس الرضا الوظيفي هي:

أ . طريقة الحالات الحرجة:

وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وان يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من اجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.(الدلكي، 1996، ص16)

ب . طريقة المقابلة الشخصية:

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجهاً لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضاء تام وأي عناصر ينظر إليها برضا اقل. (عبد الخالق،1989،ص29)

ويلاحظ أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا الوظيفي مزاياها وعيوبها، ويجب الفصل بين هذه الطرق من حيث:

- ملائمتها لمجتمع البحث ومفردات العينة التي يود اختيارها.
- التسهيلات والإمكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة.
- درجة الدقة التي يتوخاها لنتائجه، وطبيعة المؤثرات التي يسعى للوصول إليها، هل هي مؤثرات كمية أم نوعية؟
- نقاط القوة والضعف التي تنطوي عليها كل طريقة.

إن معرفة إتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الإتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، أو إستنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا الوظيفي على ما يذكره الفرد، حيث تمت الإستفادة من طرق قياس الرضا الوظيفي التي سبق ذكرها عن طريق الإضطلاع عليها وتطبيق ماهو مناسب لموضوع البحث إذ إعتمد في قياس الرضا الوظيفي على إستقصاء آراء العينة من خلال تصميم إستبانه صيغت محتوياتها على نحو يخدم أهداف البحث، وهي من أكثر الطرق المستخدمة شيوعاً لقياس الرضا الوظيفي.

المبحث الثاني

العلاقات العامة وسمات العاملين فيها

المطلب الأول: العلاقات العامة (مفهومها، أهدافها، أهميتها).

المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة وسمات العاملين فيها.

المطلب الأول

العلاقات العامة (مفهومها، أهدافها، أهميتها)

أولاً: مفهوم العلاقات العامة: هي وظيفة إدارية مستمرة تعتمد على التخطيط، وتعمل بين طرفين هما المنظمة وجماهيرها عن طريق الاستخدام الملائم للاتصال ووسائل الإعلام بهدف تحقيق أهداف الطرفين بكفاءة وفاعلية.(شعبان،٢٠٠٨،ص١٥)

وبذلك تعتبر العلاقات العامة فن الحصول على التفاهم مع الجمهور، وعملية اتصال دائم بين الإدارة والجمهور للتعرف على أرائه وأفكاره عن المنظمة وإدارتها وذلك بقصد التوافق بين مصلحة المؤسسة ومصلحة الجمهور.

ولقد عرفتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية بأنها: نشاط أي صناعه أو اتحاد هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة فنتيجة بينها وبين فئة من الجمهور: كالعملاء أو الموظفين أو المساهمين، أو الجمهور بوجه عام لكي تحور سياساتها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسة للمجتمع. (عجوة،2000)

وتعرف كذلك جمعية العلاقات العامة الدولية العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد وذلك من خلال: قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الأخلاقي والأداء الفعال للمصالح المشتركة

باستخدام الإعلام الشامل المخطط.(صالح،عبد الخالق ورمضان، 2004ص26).

ويعرفها المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها جهود مخططة ومرسومة يقصد منها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها.(عبد الرحيم،1982،ص15)

ثانياً: أهداف العلاقات العامة

إن الهدف الأسمى للعلاقات العامة هو تحقيق الانسجام والتوافق بين المنظمة – وجماهيرها، ومن وجهة نظر المنظمة فان الهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تحقيق أهداف المنظمة ذاتها، ومن وجهة نظر جماهير المنظمة فان الهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تحقيق مصالحهم، ومن هنا يأتي دور العلاقات العامة لتحقيق التوازن المطلوب بين المصلحتين.(شعبان،2008،ص32)

إن العلاقات العامة بشكل عام مجموعة من الأهداف والتي تتصف ضمن مراحل محدده لتنظيم خاص يختلف عن مؤسسة لأخرى ومن ابرز هذه الأهداف:(الدليمي،2011،ص49)

- تأسيس هوية للمؤسسة.
- الوصول للجمهور المعني وتحقيق التواصل المطلوب.
- اعتماد الأساليب العلمية في مجال الممارسة العلمية.
- متابعة اتجاهات الرأي العام.
- تدريب العاملين في النشأة ليعطوا انطباعا جيد.

ثالثاً: أهمية العلاقات العامة

تطور مفهوم العلاقات العامة ولم تعد تلك الوظيفة الهامشية، بل باتت واحدة من

الوظـائف الأساسـية والفاعلـة داخـل المنظمـة، والتـي تسـهم إسـهاماً مباشـراً وايجابيـاً فـي تحقيـق أهـدافها، فهـي سـلوك بقـدر دور كـل فـرد فـي المنظمـة مـن اجـل تحقيـق أهـدافها والوصـول إلـى أعلى درجات الأداء.(القاضي،2001،ص21).

إذ أصـبحت العلاقـات العامـة ضـرورية ولابـد مـن وجودهـا فـي جميـع المؤسسـات علـى كـل المسـتويات، فهـي تـدخل فـي مجـال الصـناعة والإدارة والتعلـيم والصـحة كمـا توجـد فـي المجتمعات المتقدمة والنامية، وبين الجماهير في مختلف المجتمعات.

وهـي وظيفـة فـي المنظمـات(إنتاجية،خدميـة) تـدخل ضـمن حزمـة الوظـائف الأساسـية التـي تتكون منها المنظمة.(القاضي،2001،ص21)

وهكـذا نجـد ألان العلاقـات العامـة لا غنـى عنهـا فـي المنظمـات المختلفـة سـواء فـي القطـاع الخـاص أو الحكومي،وسـواء فـي المجـالات الاقتصـادية أو الاجتماعيـة أو الصـناعية أو السياسية.

ويمكن إجمال العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة بما يلي:

- ظهور شبكة واسعة ومعقدة من وسائل الاتصال بالجماهير.
- تزايد تعقد هيكل الصناعة، وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بجماهيرها.
- ظهور المنشآت الكبيرة بما لها من مصالح وما يترتب عليها من نتائج.
- ظهـور التنـافس بـين المنشـآت وازديـاد حدتـه، ممـا سـاعد علـى فـرض احتـرام اكبـر للـرأي العـام وحاجة اشد إلى التأييد الجماهيري.
- زيـادة الطلـب علـى المعلومـات والحقـائق والبيانـات مـن جانـب افـراد الجمهـور نتيجـة لانتشـار التعليم والمعرفة.

المطلب الثـاني: وظائف العلاقات العامة وسمات العاملين فيها .

تتطلب وظيفة العلاقات العامة سمات محددة لابد من أن تتوفر فيمن يعمل بها، وفيما يلي سيتم التحدث بداية عن هذه الوظائف ثم يليها الحديث عن أهم هذه السمات.

أولاً: وظائف العلاقات العامة

يقصد بوظائف العلاقات العامة عملية تحويل الأهداف إلى مجموعة من الأنشطة العملية التي تمارسها العلاقات العامة.

يرى معظم الباحثين الذين قاموا بتحليل وظائف العلاقات العامة في الهيئات والمؤسسات أن هناك أربع وظائف رئيسية للعلاقات العامة وهي: البحث، التخطيط،الاتصال، التقويم

1. البحث:

ويعني القيام بالدراسات المتصلة بقياس اتجاهات الرأي العام بين كل من الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة، وذلك للتعرف على الرأي السديد الذي يبنى على قاعدة من الإدراك السليم لأبعاد القضايا العامة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدولية.(صالح وعبد الخالق، 2004، ص46)

وتهدف بحوث العلاقات العامة إلى: (عجوة،2000، ص76-78)

- التعرف على الآراء والاتجاهات والخصائص العامة وليست الفردية لكل جمهور، والقيم السائدة لديهم.
- التعرف على الذات، حيث يتوقف معرفة المنظمة على صورتها الحقيقية لدى الجمهور

على دقة إجراء البحوث وموضوعيته وصدق تحليله وتفسيره، وبالتالي فهذه البحوث هي المرآة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.

- منع الأزمات والاضطرابات، وذلك من خلال التنبؤ بالمشكلات مبكراً ومحاولة تجنبها من خلال التقاط المعلومات الصحيحة ومحاربة الشائعات الضارة بمصالح المنظمة.
- زيادة فعالية الاتصال الخارجي والتعرف على صدى الرسالة الموجهة للجمهور.
- تحديد جماهير المؤسسة والتعرف عليها.
- التعرف على المتغيرات الدولية وآثارها المحتملة على المؤسسة.

وتنقسم بحوث العلاقات العامة إلى عدة أنواع منها: (فريد، 2006، ص141-144)

- بحوث الدوافع: وذلك للكشف عن الأسباب المؤدية إلى توافق أو عدم توافق اتجاهات الجماهير مع اتجاهات المؤسسة.
- بحوث تستهدف قياس فاعلية برامج العلاقات العامة، وتقويم تأثير تلك البرامج على الجمهور المستهدف .
- بحوث تهدف إلى التعرف على أراء واتجاهات جماهير المنظمة. سواء الجمهور الداخلي أو الخارجي.
- بحوث تهدف إلى تحديد خصائص الجمهور المستهدف. وتستهدف توفير المعلومات الأساسية عن الجماهير المؤثرة في نشاطات المؤسسة والأهمية النسبية لهذه القطاعات.
- بحوث تهدف إلى زيادة فعالية الوسائل الاتصالية، وهى التي توفر معلومات كاملة عن الوسائل الاتصالية المستخدمة ومدى كفاءتها في الوصول للجمهور المستهدف.

- بحوث تستهدف القضايا المجتمعية، وهي تهدف إلى التعرف على المتغيرات الاجتماعية السياسية الاقتصادية والقانونية السائدة في البيئة والتي تؤثر على عمل المؤسسة.

2. التخطيط:

بعد إجراء البحوث وتحديد المشكلة تحديدا دقيقا من خلال المعلومات التي جمعت والبحوث التي أجريت يصبح لدى العلاقات العامة النشاط الأساس الذي تبني عليها أنشطتها في ضوء الإمكانات المتاحة لتحقيق أهداف معينة، وهذا هو التخطيط. فالتخطيط هو ذلك النشاط العقلي الإرادي الذي يوجه لاختيار امثل استخدام ممكن لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة زمنية محدده.(الدليمي،2011، ص309)

والواقع أن أي نشاط هادف للعلاقات العامة لا يمكن أن يتحقق إلا باعتماده على التخطيط الناجح لتحقيق فائدته.

لقد أصبحت العلاقات العامة نشاطا هادفا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال التخطيط بمفهومه العلمي، فلابد من صياغة خطة متكاملة إذا كانت هناك قناعة كاملة بالاستثمار الأمثل للعلاقات العامة.(شعبان، 2008، ص51)

وتتراوح الخطط التي تضعها المؤسسات بين خطط قصيرة الأمد تتراوح مدتها بين (90) يوماً وسنة كاملة، وهي تلك التي تستخدم بشكل أساس في عمليات التشغيل التي تقوم بها الشركة وبرامج العمل وتتبع ما يحدث في السوق.(جونسون، 2007، ص87)

خطط متوسطة المدى وهي التي توضع لتغطي سنة واحدة فأكثر وتتضمن تحقيق بعض الأهداف الفرعية،أما الخطط طويلة المدى وهي التي تغطي خمس سنوات فأكثر،

وهي غالبا ما يطلق عليها الخطط الإستراتيجية للعلاقات العامة. وبصفة عامة فهي تتضمن تحديد الأهداف بعيدة المدى والتي تستطيع من خلالها العلاقات العامة الاستعداد لكافة الفرص للحصول عليها في المستقبل البعيد، وهي في ذاتها وسيلة لقياس مدى نجاح إدارة العلاقات العامة في تحقيق الأهداف.(شعبان، 2008، ص59)

وتختلف خطط العلاقات العامة في جوانب ثلاث رئيسية هي:-

- درجة المرونة في الاستجابة لتغيرات الظروف والمستجدات خلال عملية التنفيذ.
- توقيت تنفيذ الخطة : وهو عامل مهم لضمان النجاح باختيار التوقيت المناسب للمؤسسة.
- الفرصة: أي استفادة الخطة من الظروف المواتية التي تصادف وجودها أو توفرها في التنفيذ. (جنيد، 2011، ص34)

3. الاتصال:

يعرف الاتصال بأنه العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم والتكامل بين الفرد نفسه. ويعرف كذلك بأنه أي سلوك مقصود من جانب المرسل، ينقل المعنى المطلوب إلى المستقبل ويؤدي الاستجابة بالسلوك المطلوب منه. وهو إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل. (الدليمي، 2011، ص313).

وبالتالي فإن وسائل الاتصال التي تستخدم في تكوين الصورة المرغوبة للمؤسسة تنقسم إلى قسمين:

- وسائل الاتصال العامة التي تستخدم على مستوى الدولة.
- وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسة.

وفـي حالـة البحـث الحـالي تنـدمج الوسيلة الأولـى والثانيـة فـي تصـنيف واحـد حيـث تـدعو المؤسسة لنفسها من خلال الإعلام الجماهيري.(عجوة، 2000، ص182-183)

4. التقويم:

التقـويم هـو التحـري عـن نـواحي القصـور، وتشـخيص الأخطـاء التـي تصـاحب عمليـة التنفيـذ الميـداني أو العملـي تمهيـدا للقيـام بإصـلاح الخطـأ وأبعـاد الإخفاقـات أو السـلبيات، ويمكـن إجـراء ذلـك بشـكل مسـتمر مـن بدايـة التنفيـذ وحتـى مرحلـة النتـائج وتقيـيم أثارهـا. (الدليمي، 2011، ص305-306).

لقـد أصـبح التقـويم مـن الضـرورات الأساسـية التـي تركـز عليهـا عمليـة الإدارة، وبصـفة خاصـة بعـد ظهـور مفـاهيم جديـدة فـي مجالهـا مثـل الإدارة بالأهـداف والأسـاليب الحديثـة فـي التخطـيط وتحليـل شـبكات الأعمـال، ويهـدف التقـويم إلـى قيـاس فعاليـة الخطـة التـي وضـعت لأنشطة العلاقات العامة وأساليب تنفيذها، وما إذا كانت ثمة بدائل أفضل لتقويمها.

- **ومن المعروف أن التقويم يصنف إلى ثلاثة أنواع هي:**(شعبان، 2008، ص76-77)
- التقويم القبلي على تنفيذ النشاط الخاص بالعلاقات العامة.
- التقويم الجزئي أو المرحلي، وهو الذي يتم تنفيذه على فترات محددة وقت تنفيذ الخطط.
- التقـويم النهـائي والـذي يعقـب تنفيـذ الخطـط والبـرامج والأنشـطة التـي تقـوم بهـا العلاقـات العامة.

وترتكـز عمليـة التقـويم علـى مجموعـة مـن المبـادئ التـي تعتبـر عوامـل أساسـية يجـب التركيز عليها وهي: (عجوة، 2000، ص203)

- وضع برامج وأنشطة واستراتيجيات وتكتيكات وأهداف واضحة من البداية وقبل بدء القياس التقويمي للنتائج، ويجب أن ترتبط أهداف العلاقات العامة بالأهداف العامة للمؤسسة.

- التفرقة بين قياس مخرجات العلاقات العامة (PR Outputs) والتي تعد قصيرة المدى وسطحية أحياناً مثل التغطية الإعلامية أو من يتعرض لرسائل العلاقات العامة من جانب، ومردودات الفائدة الكبرى (PR Outcomes) من جانب آخر والمتمثل في تغيير الآراء والاتجاهات والأنماط السلوكية.

- إن قياس وتحليل المواد الإعلامية بالرغم من كونها مهمة وذات فائدة، إلا أنها الخطوة الأولى في عملية تقييم أداء العلاقات العامة.

- إن عملية القياس والتقويم لأنشطة العلاقات العامة يجب ألا تتم بمعزل عن الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية للمؤسسة

وبالطبع فإن عملية القياس لن تتم بفاعلية دون أن يكون ثمة أولاً أرقام وحقائق واضحة تماماً لتوضيح ما الذي نقيس عليه "What we are measuring Against?". فالسؤال الأول يجب أن يكون: ما الأهداف وبرامج العلاقات العامة والأنشطة والاستراتيجيات والتكتيكات التي تمتلكها إدارة العلاقات العامة؟ بمعنى أنه قبل القياس يجب أن نتعرف على كل ما تمتلكه العلاقات العامة من برامج عمل جاهزة.

ثانياً: سمات العاملين بالعلاقات العامة

يعد العنصر البشري دعامة أساسية في صرح العمل، فلا غنى لأية منشأة مهما بلغ حجم إمكانياتها المادية ومدى استيعابها للتقنيات الحديثة الاستغناء عن توافر العدد

الــلازم والكــافي مــن الكفــاءات البشــرية ذات المقــدرة علــى تــولي مهــام الوظيفــة بدرايــة وخبــرة عاليــة(حــافظ، 1995، ص120). وإذا كــان نشــاط العلاقــات العامــة يعــد تعبيــراً عــن نشــاط المنشـأة فـإن العـاملين فـي هـذا المجـال يعتبـرون أداة للتعبيـر عـن أهـداف وسياسـات المنشـأة أمـام الجمهور.

وقــد يعتقــد الــبعض أن "أنشــطة العلاقــات العامــة ومهامهــا قــد تكــون بالبســاطة واليســر بحيـث يسـتطيع أي شـخص تصـور القيـام بهـذه المهـام – فالشـخص العـادي يقـول: إنهـا أسـلوب للتعامـل الحسـن والمعاملـة الجيـدة مـع العامـة – وهـذا انعكـس علـى طبيعـة الوظيفـة مـن حيـث الممارسة والتطبيق فغلبت السلبيات الإيجابيات المفترضة (العريشي،2007،ص186).

لـذلك فـإن اختيـار الأفـراد فـي مجـال العلاقـات العامـة يجـب أن يحظـى باهتمـام خـاص، إذ يسـعى المسـئولون فـي المنشـأة الحديثـة إلـى تـوافر عـدد مـن الشـروط فـي العـاملين بهـذا النشـاط مـن النـواحي الفطريـة والمظهريـة والسـلوكية والتعليميـة والأخلاقيـة، إضـافة إلـى ضـرورة امـتلاكهم العديد من المهارات وخصوصا المهارات الاتصالية (حافظ، 1995، ص120).

وهنــاك شــروط أساســية لابــد مــن توافرهــا فــي المشــتغلين بمهنــة العلاقــات العامــة أي كــان نــــوع المنظمــــة التــــي يعملــــون بهــــا، هــــذه المواصــــفات تتعلــــق بعــــدد مــــن الجوانــــب منهــــا: (عجوة، 1991. ص63-65)

1. المؤهلات الشخصية.

2. المؤهلات الاتصالية.

3. المؤهلات الإدارية أو الوظيفية.

أولاً: المؤهلات الشخصية، منها: (عجوة، 1991. ص63-65)

- الجاذبية: وإن كان من الصعب تحديد هذه الصفة تحديداً دقيقاً، إلا انه من السهل ان نشعر بها ونراها في معاملاتنا مع الغير، فالبعض تولد معه هذه الخاصية، والبعض الأخر يكتسبها من الآخرين.

- الإحساس العام: أن يكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير أو نشازه عنهم،وان يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يدافع أو يهاجم.

- حب الاستطلاع: لابد أن تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة في ان يعرف عناصر الأحداث.

- الحماس: العلاقات العامة عملية مستمرة لبيع الأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم.

- الشجاعة في مواجهة الرئيس بأخطائه: من المطالب الأساسية في رجل العلاقات العامة.

- الموضوعية: وهي القدرة على النظر إلى الأمور نظرة مجردة عن الذات، والتوصيات المطروحة والتعرف على العيوب حتى ولو كان مصدرها الشخص نفسه وعدم التحيز لأي فريق على حساب الآخرين.

ثانياً: المؤهلات الاتصالية:

- القدرة على القراءة: وهي ضرورة لسببين:

* الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة او الخطية.

* لكي يعرف اللغة تماماً.

- الاستماع: تتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وفهمه والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة.

- الكتابة: من أهم الخصائص التي ينبغي توافرها في المشتغلين بالعلاقات العامة.

ثالثاً: المؤهلات الإدارية أو الوظيفية:

- القدرة على مواجهة الصعاب: تحتاج مهمات العلاقات العامة إلى الصبر ورباطة الجأش في مواجهة الآخرين.

- القدرة على هيكلة العمل: لوصف الوظائف واختبار المهارات المناسبة للعمل، يحتاج رجل العلاقات العامة إلى سرعة البديهة والصيغ التنظيمية المرنة.

- القدرة على تحديد البدائل واختيار المناسب منها: تتطلب وظائف العلاقات العامة مهارات إدارية مناسبة، وبخاصة في وضع القرارات واتخاذها.

- القدرة على التعامل مع المفاهيم الإدارية: يتطلب العمل في العلاقات العامة تواصلاً يومياً مع الشؤون الإدارية.

وكذلك هناك برامج تدريبية للعاملين في العلاقات العامة تهدف لتغيير سلوك الموظف لصالح الإدارة والجمهور ورفع مستواه في مجال العلاقات العامة عن طريق تعريفه بطرق تحسين تعامله مع الجمهور و التدريب على مجال السلوكيات و تحسين الإجراءات لإرضاء المتعاملين كالسرعة في إجراء المعاملات والسعي لتخفيض مدة بقاء المتعامل في المنشأة بانتظار انجاز ما يطلبه من عمل.

وهكذا فان خلق الانطباع الجيد عن منشأة الأعمال أمر ليس سهلا ولكنه ليس مستحيلا ويمكن الوصول إليه عن طريق تدريب العاملين بالمنشأة على الأساليب والوسائل التي تخلق الانطباع الجيد وتختلف هذه الأساليب باختلاف طبيعة عمل المنشأة ولكنها وبشكل عام تنصب على ممارسة أخلاقيات المهنة وعلى رفع شعار " المتعامل دوما على حق " وعلى حسن المعاملة والصدق والأمانة وفهم طبيعة النفس البشرية.

المبحث الثالث

أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في العلاقات العامة .

أصبحت البحوث والدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي تاريخاً مثيراً، وأثارت العلاقة بين الرضا والأداء اهتمامات ورغبات وفضول الباحثين، وقد ركزت الدراسات في المقام الأول على أن العامل الراضي يكون منتجا.

وقد كان الاعتقاد السائد بأن الرضا الوظيفي يؤثر إيجابيا على الأداء والإنتاجية ، إلا أن نتائج بعض الأبحاث لم تثبت هذه العلاقة حيث بينت أنها ضعيفة. (الدلكي،1996،ص 16)

ويشار إلى تعدد الأبحاث والدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي، فمستوى الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية، ويقلل معدل دوران العمالة، ونسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين ويجعل حياتهم أفضل.(بدر ،1982،ص 61)

إن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد حماسه له، ويزداد إقباله عليه، وبذلك تزداد إنتاجيته وأداؤه، وبعكس الفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله فان حماسه للعمل يقل، ويقل إقباله عليه، وبذلك تقل إنتاجيته و أداؤه.(عاشور ،1986،ص 135)

وهناك محددات وسيطية بين الرضا الوظيفي وأثره على الأداء تتمثل في: (عبد الخالق،1982،ص 51)

1- الدافعية للعمل : وتعد المحرك الأول للإنتاجية وتوفر الرغبة في العمل والأداء، وتنطلق هذه الدافعية من حاجات الموظف وتطلعاته داخل العمل.

2- العوامل الذاتية والتنظيمية والبيئية: وتحدد هذه العوامل مستوى هذه الإنتاجية وتؤثر على الحركة الأولى التي تطلقها الدافعية للعمل.

ويمكن القول بأن الفكر الإداري في مجال إيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء خلص إلى ثلاثة اتجاهات أساسية في هذا المجال، وهي : (بدر،1982،ص156-157)

1- الاتجاه الأول : ويرى أن العامل الراضي هو أكثر أداء، وبذلك يكون الرضا الوظيفي المرتفع مؤديا إلى زيادة الأداء، وهذا الاتجاه ظهر نتيجة لدراسات (هاوثورن) حيث زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل والاهتمام بمشاعر العاملين وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، ووجهة نظرهم هي أن العامل الراضي هو عامل منتج ويتحقق ذلك من خلال السماع لشكاوى العاملين ، وتشجيعهم على المشاركة في العمل واتخاذ القرار وتقديم النصح ، ويتفق هذا الاتجاه مع نظرية كل من وهيرزبرغ ومكليلاند.

2- الاتجاه الثاني: يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وأن العلاقة ليست ارتباطيه بين الرضا والأداء ويمكن أحيانا زيادة الإنتاجية بالضغط أو استخدام أسلوب الدكتاتورية في الإدارة، وبذلك يكون الأداء مرتفعا مع وجود حالة من عدم الرضا .

3- الاتجاه الثالث: ويرى أصحابه أن الرضا الوظيفي نتيجة لتحسن مستوى الأداء، أي أن الرضا الوظيفي الإيجابي يكون نتيجة للأداء الذي يتبعه عوائد إيجابية أو مكآفات

مادية أو معنوية، وفي حالة شعور العامل بأنه قد حصل على عناصر الرضا الوظيفي (الأجر، الترقية، والتقدير، والأمن الوظيفي، والقيادة العادلة) وهذه العناصر مرتبطة بضرورة أدائه للعمل بمستوى معين، ويتفق هذا الاتجاه مع نظرية (فروم) في التوقع.

بالإضافة إلى الدراسات السابقة فقد تطرق إلى هذا الموضوع مجموعة من الباحثين الذين أبدوا اهتماما كبيرا في دراسة العلاقة بين الرضا والأداء وقاموا بوضع نماذج لتبيان تلك العلاقة، ومن أهم هذه النماذج : (نموذج ستيرز وبورتر – ونموذج بورتر ولولر)

نموذج ستيرز وبورتر

لقد اهتم (ستيرز و بورتر) بمفهوم الدوافع عندما وضع هذا النموذج عام ١٩٧٩م، كما أوضحا أنه لوضع نظرية متكاملة للدوافع لا بد لها من الإلمام بثلاث عناصر من المتغيرات التي لها علاقة بتصرفات العامل في العمل، وهي: (الشرايدة،2008،ص73-74)

أ- مميزات و صفات الأفراد: يختلف الأفراد في صفاتهم و مميزاتهم ، ومن أهم هذه الاختلافات الفوائد و الرغبات ثم الاتجاهات أو المواقف والحاجات ، ولقد بين ستيرز و بورتر أن هذه الاختلافات تؤثر في دوافع العاملين للعمل و إنجازه ، فعلى سبيل المثال نجد أن الموظفين الراضين عن أجورهم أو عن رؤسائهم تكون رغبتهم في العمل بدرجة عالية، مما يدفعهم لبذل أقصى جهد لتحقيق أداء مرتفع.

ب- مميزات و صفات العمل: و تتضمن العوامل ذات العلاقة بالوظيفة التسجيل المنظم

لأبعادها و مكوناتها الأساسية والمهام المناطة بها، والتغذية العكسية التي يتلقاها الموظف في تلك الوظيفة

ج- خصائص بيئة العمل:وتتضمن الجوانب العملية والتنظيمية لمحيط العمل وتقسم إلى قسمين:

الأول : بيئة العمل المباشرة ذات العلاقة بالزملاء والمشرفين.

الثاني: وهي أوسع مجالا من البيئة الأولى حيث تشمل الأمور ذات العلاقة بالمنظمة مثل نظام المكافآت والمحيط العام للإدارة.

نموذج بورتر ولولر في الدوافع والرضا الوظيفي:

بعد ثلاث سنوات من نشر فروم لأفكاره قام بورتر ولولر بطرح وجهة نظر موسعة لنموذج فروم أكدا فيها على أن الجهد الذي يبذله الفرد في العمل يعتمد على القيمة التي يراها في المكافأة المتوقعة، وعلى احتمالية تحقيق المكافأة ووقوعها حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب بالطبع تفهم أهمية الحاجة، لأن يمتلك الفرد القدرات والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب، وأن يكون لديه إدراك دقيق لأبعاد دوره، كي يشكل ذلك دعما لجهده، ولتحقيق النتائج التي يتطلع إليها و قد بين بورتر ولولر، من خلال نموذجهما، أهمية الدور الذي تلعبه المكافأة الداخلية والخارجية في نظرية التوقع في الدافعية.(الطويل،2001،ص 193-194)

ويتكون الرضا الوظيفي من عدد من الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفة التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد انه يحصل علية من عمله، وكلما كان اعتقاد الفرد إيجابياً كانت مشاعره إيجابية، ودرجة رضاه عالية، ودرجة الرضا عن العمل تمثل سلوكاً ضمنياً أو مستتراً، يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي(كشرود، 1995، ص435-436)

مما تقدم حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء، يتضح أن تحديد هذه العلاقة ليس بالأمر السهل، إذ أن هناك تبايناً في الآراء والاتجاهات بسبب عوامل كثيرة متداخلة تتفاعل وتؤثر في اتجاه درجة هذه العلاقة، حيث أنه من الممكن أن تكون هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج الدراسة ومناقشتها

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بدور الصحافة الأردنية اليومية في تحفيز المرأة إلى المشاركة السياسية، وذلك وفقا لتحليل مجموعة من المتغيرات ذات العلاقة بأهداف الدراسة، والتي تم تحليلها وفقا لتكرار تناولها، والنسبة التي مثلتها هذه التكرارات، وكانت على النحو الآتي:-

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، حيث تكون من (67) من الذكور والإناث تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، والجدول(1) يوضح توزيع الأفراد وسماتهم تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	45	67,2
	أنثى	22	32,8
المؤهل العلمي	ثانوية عامة/ دبلوم متوسط	16	23,9
	بكالوريوس	49	73,1
	دراسات عليا	2	3
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	10,4
	5 – أقل من 10 سنوات	36	53,7
	10 سنوات فأكثر	24	35,8

		التكرار	النسبة %
الراتب	أقل من 500 دينار	31	46,3
	من 500 – 1000 دينار	30	44,8
	أكثر من 1000 دينار	6	9
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	11,9
	رئيس قسم	18	26,9
	موظف	41	61,2
المزايا الوظيفية	سكن	1	1,5
	وسيلة نقل	4	6
	بدل خارج دوام	2	3
	بدل سكن	6	9
	بدل نقل	25	37,3
	لا شيء	29	43,3
الجامعة التي يعمل بها	حكومية	53	79,1
	خاصة	14	20,9
الالتحاق بالدورات	**نعم**	38	56,7
	لا	29	43,3
وجود عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي	**نعم**	10	15
	لا	57	85

عرض نتائج التحليل الإحصائي وإجابة عن أسئلة الدراسة

1- أهم العناصر التي تحقق الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (2) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الوظيفة

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	أعتبر وظيفتي في الجامعة كموظف علاقات عامة من النوع الذي يسرني.	2,61	,576	3
2	أشعر بالسعادة بوقت عملي كثيرا.	2,64	,542	2
3	لا أشعر بملل أو ضيق من وظيفتي.	2,53	,611	6
4	أشعر أن هذا العمل يتناسب مع مؤهلي أكثر من غيره.	2,58	,654	4
5	لا أضغط على نفسي للذهاب للعمل.	2,58	,631	5
6	أشعر أنني أكثر سعادة في وظيفتي مقارنة بزملائي العاملين في إدارات أخرى.	2,52	,586	7
7	يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعة	2,25	,611	9
8	أجد متعة حقيقة في أدائي عملي.	2,70	,522	1
9	لا أتمنى استبدال وظيفتي بوظيفة أخرى.	2,43	,656	8
10	اشعر أنها الوظيفة التي كنت أتمناها دائما.	2,10	,630	10
	المستوى ككل	2,49	,433	

يشير الجدول السابق إلى مستوى الرضا عن الوظيفة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين(2.10،2.70) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام للمستوى البالغ (2.49) . إذ جاءت الفقرة التي تنص على" أجد متعة حقيقة في أدائي عملي." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.70 وانحراف معياري 0.522 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام

والانحراف المعياري العام تليها الفقرة التي تنص على : " أشعر بالسعادة بوقت عملي كثيرا." بمتوسط حسابي(2.64) وانحراف معياري (0.542). فيما حصلت الفقرة التي تنص على" اشعر أنها الوظيفة التي كنت أتمناها دائما." على العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.10) وانحراف معياري بلغ (0.630) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام . وبشكل عام تبين أن مستوى الرضا عن الوظيفة يكمن في أن الموظف يجد متعة حقيقية في أداء عمله.

2- أهم العناصر التي تحقق الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الأجر

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	أرى أن راتبي مناسبا لأنه يتناسب مع جهدي بالجامعة.	1,77	,545	2
2	لا احتاج للعمل خارج الجامعة لزيادة دخلي.	1,59	,739	4
3	أحصل من عملي على حوافز إضافية.	1,22	,486	9
4		1,71	,692	3
5	راتبي يكفي لإشباع متطلباتي.	1,47	,586	6
6	يتناسب راتبي والدرجة العلمية التي أحملها.	1,85	,701	1
7	يشجع راتبي على القيام بالعمل بشكل أفضل.	1,49	,612	5
8	يساعدني راتبي على توفير حياة مستقرة لي ولأسرتي.	1,47	,611	7
9	أشعر انه أفضل راتب يمكن أن احصل علية.	1,32	,587	8
	المستوى ككل	1,54	,397	

يشـير الجـدول السـابق إلـى مسـتوى الرضـا عـن الأجـر، حيـث تراوحـت المتوسـطات الحسـابية بـين (1.85،1.22) بالمقارنـة مـع المتوسـط الحسـابي العـام للمسـتوى البـالغ (1.54) . إذ جـاءت الفقـرة التـي تـنص علـى" يتناسـب راتبـي والدرجـة العلميـة التـي أحملهـا." فـي المرتبـة الأولـى بمتوسـط حسـابي 1.85 وانحـراف معيـاري 0.701 بالمقارنـة مـع المتوسـط الحسـابي العـام والانحـراف المعيـاري العـام تليهـا الفقـرة التـي تـنص علـى " أرى أن راتبـي مناسـبا لأنـه يتناسـب مـع جهـدي بالجامعـة." بمتوسـط حسـابي(1.77) وانحـراف معيـاري (0.545). فيمـا حصـلت الفقـرة التـي تـنص علـى" أحصـل مـن عملـي علـى حـوافز إضـافية." علـى التاسـعة والأخيـرة بمتوسـط حسـابي بلـغ (1.22) وانحـراف معيـاري بلـغ (0.486) بالمقارنـة مـع المتوسـط الحسـابي العـام والانحـراف المعيـاري العـام . وبشـكل عـام تبـين أن مسـتوى الرضـا عـن الأجـر يكمن في أن الراتب الذي يتقاضاه الموظف يتناسب والدرجة العلمية التي يحملها.

3- أهم العناصر التي تحقق الرضا عن ظروف بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (4) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن ظروف بيئة العمل

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	تتوفر في الجامعة عناصر الأمان والحماية من الأخطار المهنية.	2,61	,626	3
2	توفر الجامعة الإمكانات والتسهيلات المطلوبة (أجهزه، مكاتب ، كراسي ، إضاءة ....الخ).	2,71	,545	1
3	توجد أوقات للراحة أثناء الدوام.	1,65	,749	7
4	توفر الجامعة بيئة عمل صحية من حيث (التكييف ، التدفئة ... الخ)	2,58	,654	4
5	تتوافر لي الظروف المادية التي تسهم في انجاز العمل مثل(الاتصالات التلفونية، الإنترنت... الخ)	2,64	,667	2
6	أشعر أن مكان العمل لائق بالوظيفة التي أقوم بها.	2,46	,635	5
7	أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة.	2,35	,732	6
	المستوى ككل	2,43	,508	

يشير الجدول السابق إلى مستوى الرضا عن ظروف بيئة العمل، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.71،1.65) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام للمستوى البالغ (2.43) . إذ جاءت الفقرة التي تنص على" توفر الجامعة الإمكانات والتسهيلات المطلوبة (أجهزه، مكاتب ، كراسي ، إضاءة ....الخ).." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.71 وانحراف معياري 0.545 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف

المعيـاري العـام تليهـا الفقـرة التـي تـنص علـى " تتـوافر لـي الظـروف الماديـة التـي تسـهم فـي انجـاز العمـل مثـل(الاتصـالات التلفونيـة، الإنترنـت... الـخ)." بمتوسـط حسـابي(2.64) وانحـراف معيـاري (0.667). فيمـا حصـلت الفقـرة التـي تـنص علـى" توجـد أوقـات للراحـة أثنـاء الـدوام." علـى السـابعة والأخيـرة بمتوسـط حسـابي بلـغ (1.65) وانحـراف معيـاري بلـغ (0.749) بالمقارنـة مـع المتوسـط الحسـابي العـام والانحـراف المعيـاري العـام . وبشـكل عـام تبـين أن مسـتوى الرضـا عـن ظـروف العمـل يكمـن فـي تـوفير الجامعـة الإمكانـات والتسـهيلات المطلوبـة للموظفين.

4- أهم العناصر التي تحقق الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (5) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	يوجد تعاون بيني و بين الزملاء لانجاز الأعمال المختلفة.	2,43	,608	5
2	أتعاون مع الزملاء للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.	2,47	,586	1
3	أتبادل مع الزملاء المعلومات التي تفيد في تطوير أعمالنا.	2,46	,585	2
4	توجد سكرتارية تساعدنا في إنجاز عملنا .	2,17	,796	10
5	أتبادل مع الزملاء الخبرات التي تفيد في تنمية قدراتنا المهنية.	2,31	,608	7
6	يتوفر جو من الألفة والانسجام بيننا وبين الموظفين قي الإدارات الأخرى.	2,31	,582	8
7	يعترف الرؤساء ويقدرون ما أقوم به من عمل	2,38	,650	6
8	يحدد رئيسي معايير الأداء في العمل	2,43	,583	4
9	أشعر بمودة وتفاهم متبادل بيني وبين زملائي في العمل.	2,43	,556	3
10	يوجد حلول ايجابية للمشاكل التي ترتبط بأساليب التعامل مع زملائي	2,26	,617	9
	المستوى ككل	2,37	,464	

يشير الجدول السابق إلى مستوى الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.47،2.17) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام للمستوى البالغ (2.37) . إذ جاءت الفقرة التي تنص على" أتعاون مع الزملاء للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.47 وانحراف معياري 0.586 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام تليها الفقرة التي تنص على" أتبادل مع الزملاء المعلومات التي تفيد في تطوير أعمالنا." بمتوسط حسابي(2.46) وانحراف معياري (0.585). فيما حصلت الفقرة التي تنص على" توجد سكرتارية تساعدنا في إنجاز عملنا." على العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.17) وانحراف معياري بلغ (0.796) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام . وبشكل عام تبين أن مستوى الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل يكمن في أن الموظف يتعاون مع زملائه للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.

5- أهم العناصر التي تحقق الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (6) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	يتوافر لدي الشعور بالاستقرار الوظيفي	2,56	633	3
2	اشعر بالاطمئنان لاستمراري بالعمل داخل الجامعة	2,65	664	1
3	أرى أن حجم المكافآت في نهاية الخدمة كافيا .	1,92	765	6
4	يوجد اطمئنان واستقرار بشكل عام في بالجامعة لكونها مؤسسة.	2,64	595	2
5	يتوفر نظام تأمين صحي مناسب لي ولأسرتي .	2,19	656	4
	يتوفر راتب مناسب لي عند التقاعد	1,88	590	7
	تتوفر درجة الأمان الوظيفي في حالة حدوث مرض أو عجز صحي.	2,11	663	
	المستوى ككل	2,28	490	

يشــير الجــدول الســابق إلــى مســتوى الرضــا عــن الاســتقرار الــوظيفي، حيــث تراوحــت المتوســطات الحســابية بــين (2.65،1.88) بالمقارنــة مــع المتوســط الحســابي العــام للمســتوى البـالغ (2.28) . إذ جـاءت الفقـرة التـي تـنص علـى" اشـعر بالاطمئنـان لاسـتمراري بالعمـل داخـل الجامعــة." فــي المرتبــة الأولــى بمتوســط حســابي 2.65 وانحــراف معيــاري 0.664 بالمقارنــة مــع المتوسـط الحسـابي العـام والانحـراف المعيـاري العـام تليهـا الفقـرة التـي تـنص علـى" يوجـد اطمئنـان واسـتقرار بشـكل عـام فـي بالجامعـة لكونهـا مؤسسـة." بمتوسـط حسـابي(2.64) وانحـراف معيـاري (0.595). فيمـا حصـلت الفقـرة التـي تـنص علـى" يتـوفر راتـب مناسـب لـي عنـد التقاعـد ." علـى السـابعة والأخيـرة بمتوسـط حسـابي بلــغ (1.88) وانحـراف معيـاري بلـغ (0.590) بالمقارنــة مــع المتوســط الحســابي العــام والانحــراف المعيــاري العــام . وبشــكل عــام تبــين أن مســتوى الرضــا عــن الاستقرار الوظيفي يكمن في أن الموظف يشعر بالاطمئنان لاستمراره بالعم لداخل الجامعة.

6- أهـم العناصـر التـي تحقـق الرضـا عـن الـذات لـدى ممارسـي العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الأردنية الخاصة والحكومية.

جدول رقم (7) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة
1	اشعر بتقديري لذاتي عند انجاز العمل بإتقان .	2,88	,409	1
2	ينظـــر إلينـــا موظفـــو الإدارات الأخـــرى بتقـــدير واحترام.	2,76	,524	2
3	أحظـــى كممـــارس علاقـــات عامـــة داخـــل المجتمـــع بمكانة محترمة .	2,68	,556	3
4	اشعر أن مهنتي تحقق طموحاتي.	2,46	,703	5
5	أحظى بتعامل لائق بين قيادات الإدارات العليا.	2,67	,533	4
	المستوى ككل	2,69	,462	

يشير الجدول السابق إلى مستوى الرضا عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.88،2.46) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام للمستوى البالغ (2.69) . إذ جاءت الفقرة التي تنص على" اشعر بتقديري لذاتي عند انجاز العمل بإتقان." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.409 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام تليها الفقرة التي تنص على " ينظر إلينا موظفو الإدارات الأخرى بتقدير واحترام." بمتوسط حسابي(2.76) وانحراف معياري (0.524). فيما حصلت الفقرة التي تنص على" اشعر أن مهنتي تحقق طموحاتي." على الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وانحراف معياري بلغ (0.703) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام . وبشكل عام تبين أن مستوى الرضا عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات تكمن في أن الموظف يشعر بتقدير لذاته عند إنجاز العمل بإتقان.

فرضيات الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الوظيفة، تعزى الى متغيراتهم الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث).

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (F) (T) والدلالة الإحصائية للرضا الوظيفي وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (8) تأثير المتغيرات الديموغرافية على الرضا الوظيفي

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
T.test	النوع الاجتماعي	ذكر	45	2,5178	,39387	0.558	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.58 غير دال
		أنثى	22	2,4545	,51151			
One Way ANOVA	المؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	2,6375	,19958	5.29	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.007 غير دال
		بكالوريوس	49	2,4857	,45689			
		دراسات عليا	2	1,6500	,07071			
One Way ANOVA	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	2,4000	,31623	2.03	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.14 غير دال
		5 – أقل من10 سنوات	36	2,4222	,48291			
		10 سنوات فأكثر	24	2,6375	,35363			
One Way ANOVA	الراتب	أقل من 500 دينار	31	2,4935	,31191	0.257	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.774 غير دال
		500 إلى أقل من 1000 دينار	30	2,4767	,51306			
		أكثر من 1000 دينار	6	2,6167	,58793			
One Way ANOVA	المسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	2,8125	,27999	2.64	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.079 غير دال
		رئيس قسم	18	2,4944	,39179			
		موظف	41	2,4366	,45484			
One Way ANOVA	المزايا المالية	سكن	1	2,9000	.	0.846	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.52 غير دال
		وسيلة نقل	4	2,6000	,31623			
		بدل خارج دوام	2	2,6500	,21213			
		بدل سكن	6	2,2000	,35777			
		بدل نقل	25	2,4920	,39783			
		لا شيء	29	2,5241	,49256			
T.test	الجامعة التي أعمل بها	حكومية	53	2,5321	,36309	1.29	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.20 غير دال
		خاصة	14	2,3643	,63319			

من الجدول السابق يتضح لنا صحة الفرض السابق في بعض النقاط و عدم صحته في أخرى .. أما الجوانب الصحيحة فتتمثل في عدم و جود فروق في الرضا الوظيفي بين أفراد العينة تعزي إلى النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية، والجامعة التي يعمل بها الموظف بينما ثمة فروق تعزى إلى المؤهل العلمي وكان الفرق في صالح المؤهل العلمي ثانوية عامة/دبلوم متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.63 بينما بلغ لدى المؤهل العلمي بكالوريوس 2.48 وبلغ للمؤهل العلمي دراسات عليا 1.65 وقد يكون التفسير أن أصحاب المؤهلات العلمية المتدنية أكثر رضا وظيفي مقارنة بالمؤهلات العلمية العليا وذلك لاقتناعهم بإمكاناتهم العلمية وعد وجود أي تعنت بالشهادة العلمية، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة منصور، عام(1995) حيث توصلت النتيجة الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لمديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني كان متوسط الأهمية، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخاجة، عام(1999) بأن أكثر من نصف العاملين بالقسم الحاصلين على درجات علمية جامعية، وأن جميع المبحوثين يدركون أهمية الإعداد العلمي الجامعي في تخصص العلاقات العامة أولا، واتفقت مع دراسة الخاجة، عام(2000) حيث أن اتجاهات العاملات في العلاقات العامة بصورة عامة ايجابية نحو وظيفة العلاقات العامة، وأنهن يدركن تماما احتياجاتها ومتطلباتها الوظيفية، واتفقت مع نتائج دراسة الغامدي، عام(2006) التي هدفت إلى التعرف على مستوى رضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل.

الفرض الثاني : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الأجر، تعزى إلى متغيراتهم الديموغرافية(النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (F) (T) والدلالة الإحصائية للرضا الوظيفي وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (9) تأثير المتغيرات المستقلة على الرضا عن الأجر.

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
T.test	النوع الاجتماعي	ذكر	45	1,5556	,41506	0.194	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65	0.84 غير دال
		أنثى	22	1,5354	,36873			
One Way ANOVA	المؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	1,5764	,33264	0.108	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	0.89 غير دال
		بكالوريوس	49	1,5442	,42446			
		دراسات عليا	2	1,4444	,31427			
One Way ANOVA	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	1,6032	,33245	1.14	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	0.37 غير دال
		5 – أقل من10 سنوات	36	1,4815	,36899			
		10 سنوات فأكثر	24	1,6343	,44982			
One Way ANOVA	الراتب	أقل من 500 دينار	31	1,4588	,32803	5.68	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	0.005 دال
		500 إلى أقل من 1000 دينار	30	1,5481	,37017			
		أكثر من 1000 دينار	6	2,0185	,57699			
One Way ANOVA	المسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	1,8333	,31427	4.09	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	0.02 دال
		رئيس قسم	18	1,6420	,45979			
		موظف	41	1,4526	,35258			
One Way ANOVA	المزايا المالية	سكن	1	2,4444	.	1.81	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.12 غير دال
		وسيلة نقل	4	1,4167	,24637			
		بدل خارج دوام	2	1,5000	,07857			
		بدل سكن	6	1,3704	,29537			
		بدل نقل	25	1,6400	,45051			
		لا شيء	29	1,4981	,35835			
T.test	الجامعة التي أعمل بها	حكومية	53	1,5786	,41708	1.19	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.24 غير دال
		خاصة	14	1,4365	,30025			

مـن الجـدول السـابق يتضـح لنـا صـحة الفـرض السـابق فـي بعـض النقـاط و عـدم صـحته فـي أخـرى أمـا الجوانـب الصـحيحة فتتمثـل فـي عـدم و جـود فـروق فـي الرضـا عـن الأجـر بـين أفـراد العينـة تعـزي إلـى النـوع الاجتمـاعي، المؤهـل العلمـي، عـدد سـنوات الخبـرة، المزايـا الماليـة، الجامعـة التـي يعمـل بهـا الموظـف بينمـا ثمـة فـروق تعـزي إلـى الراتـب والمسـمى الـوظيفي ففـي حالـة الراتـب كـان الفـرق فـي صـالح أصـحاب الرواتـب مـن الفئـة 1000 دينـار فـأكثر حيـث بلـغ المتوسـط الحسـابي لـديهم 2.01 بينمـا بلـغ لـدي 500 دينـار إلـى أقـل مـن 1000 دينـار 1.54 وبلـغ لـدى أقـل مـن 500 دينـار 1.45 ويمكـن أن يكـون السـبب فـي ذلـك هـو رضـا أصـحاب الـدخل المرتفـع عـن الرضـا الـوظيفي مقارنـة بأصـحاب الـدخل المتـدني فـي الرضـا عـن الأجـر لمـا يـوفره الـدخل المرتفـع مـن جميـع متطلبـات الحيـاة، وبالنسـبة للمسـمى الـوظيفي كانـت الفـروق تعـزى إلـى مـدير دائـرة حيـث بلـغ المتوسـط الحسـابي 1.83 وبلـغ لـرئيس قسـم 1.64 وبلـغ لموظـف 1.45 ويمكـن أن يكـون السـبب إنـه كلمـا ارتفـع المسـمى الـوظيفي للموظـف ارتفـع دخلـه وبالتـالي أصـبح أكثـر رضـا عـن الأجـر والوظيفـة، واتفقـت هـذه النتيجـة مـع نتيجـة دراسـة الفضـلي، عـام (1998) التـي توصـلت إلـى وجـود علاقـة بـين الرضـا الـوظيفي والظـروف الماديـة للوظيفـة، واتفقـت مـع نتيجـة كـريتس وآخـرون، عـام(1999) حيـث أن المرشـدين الـذين يتقاضـون راتبـا أعلـى لـديهم رضـا وظيفـي أكثـر مـن المرشـدين الـذين يتقاضـون راتبـا أقـل، واتفقـت مـع نتـائج دراسـة الغامـدي، عـام(2006) التـي هـدفت إلـى التعـرف علـى مسـتوى رضـا الـوظيفي لـدى الفئـة المبحوثـة، والتعـرف علـى علاقـة الرضـا الـوظيفي بالبعـد المـالي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن ظروف بيئة العمل، تعزى إلى متغيراتهم الديموغرافية(النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (F) (T) والدلالة الإحصائية للرضا عن ظروف بيئة العمل وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم(10) تأثير المتغيرات المستقلة على ظروف بيئة العمل.

لمعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
.test	لنوع الاجتماعي	ذكر	45	2,3778	,51881	1.27-	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65	21. غير دال
		أنثى	22	2,5455	,47817			
ne Way ANOVA	لمؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	2,2500	,45025	2.13	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	12. غير دال
		بكالوريوس	49	2,5073	,51760			
		دراسات عليا	2	2,0714	,30305			
ne Way ANOVA	دد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	2,4694	,58154	0.116	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	89. غير دال
		5 – أقل من10 سنوات	36	2,4524	,53941			
		10 سنوات فأكثر	24	2,3929	,45615			
ne Way ANOVA	لراتب	أقل من 500 دينار	31	2,4654	,42051	0.62	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	54. غير دال
		500 إلى أقل من 1000 دينار	30	2,3667	,60106			
		أكثر من 1000 دينار	6	2,5952	,43721			
ne Way ANOVA	لمسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	2,7321	,20825	1.60	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	21. غير دال
		رئيس قسم	18	2,3889	,49197			
		موظف	41	2,3937	,54378			
ne Way ANOVA	لمزايا المالية	سكن	1	3,0000	.	2.19	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	06. غير دال
		وسيلة نقل	4	2,3929	,42658			
		بدل خارج دوام	2	1,5714	,80812			
		بدل سكن	6	2,1190	,37706			
		بدل نقل	25	2,5029	,43472			
		لا شيء	29	2,4828	,53509			
.test	لجامعة التي أعمل بها	حكومية	53	2,4420	,46986	0.287	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65	77. غير دال
		خاصة	14	2,3980	,65388			

مـن الجـدول السـابق يتضـح لنـا عـدم صـحة الفـرض السـابق فـي أي مـن المتغيـرات الديموغرافيــة .. أمــا الجوانــب الصــحيحة فتتمثــل فــي عــدم و جــود فــروق فــي الرضــا علــى ظـروف العمـل بـين أفـراد العينـة تعـزي إلـى النـوع الاجتمـاعي، المؤهـل العلمـي، عـدد سـنوات الخبـرة، المزايـا الماليـة، الجامعـة التـي يعمـل بهـا، الراتـب، المسـمى الـوظيفي، وتتفـق هـذه النتيجـة مـع نتيجـة دراسـة دي فرانـك وسـتروب عـام(1989) بـأن العوامـل الديموغرافيـة والخلفيـة التدريسـية لا تـؤثر علـى الضـغط والرضـا أو المخـاوف الصـحية، وتتفـق مـع دراسـة منصـور عـام(1997) التـي أشـارت إلـى ضـعف الاهتمـام بنشـاطات المسـؤولية الاجتماعيـة واعتبرهـا مـن المهـام الثانويـة التـي يمكـن القيـام بهـا، وتتفـق مـع دراسـة الجـوهر والقاضـي عـام(1998) حيـث رأى مـا نسـبته 69.4% بـأن العلاقـات العامـة لا تخطـط لنشـاطها، ويعـود السـبب فـي عـدم التخطـيط أن النشـاط التخطيطـي يقـع خـارج صـلاحيات جهـاز العلاقـات العامـة والـى عـدم تـوفر موازنـة والـى عـدم وضـوح الوظيفـة وعـدم تـوفر كـادر علـى القيـام بالنشـاط التخطيطـي، واتفقـت مـع دراسـة كـريتس وآخــرون عــام (1999) بوجــود رضــا وظيفــي عــام لــدى أفــراد العينــة بالنســبة لطبيعــة العمــل والعلاقـة مـع الإشـراف، وتتفـق مـع نتيجـة الخاجـة عـام (1999) بـأن جميـع الممارسـين يـدركون حقيقـــة أن العلاقـــات العامـــة ليســـت عمـــلا روتينيـــا، واتفقـــت مـــع نتـــائج دراســـة الغامـــدي، عــام(2006) التــي هــدفت إلــى التعــرف علــى مســتوى رضــا الــوظيفي لــدى الفئــة المبحوثــة، والتعـرف علـى علاقـة الرضـا الـوظيفي بالبعـد المـالي وبيئـة العمـل والعمليـة الإداريـة والتطـور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل.

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المبحوثين عن الزملاء والرؤساء في العمل، تعزى إلى متغيراتهم الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث، الجامعة التي يعمل بها المبحوث)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (F) (T) والدلالة الإحصائية للرضا عن ظروف بيئة العمل وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم(11) تأثير المتغيرات المستقلة على الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل.

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
T.test	النوع الاجتماعي	ذكر	45	2.3711	.47893	0.024	**بين المجموعات 2** **داخل المجموعات 65**	0.98 غير دال
		أنثى	22	2.3682	.44549			
One Way ANOVA	المؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	2.4625	.39644	0.529	**بين المجموعات 2** **داخل المجموعات 64**	0.59 غير دال
		بكالوريوس	49	2.3347	.49141			
		دراسات عليا	2	2.5000	.28284			
One Way ANOVA	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	2.2357	.40178	0.39	**بين المجموعات 2** **داخل المجموعات 64**	0.03 دال
		5 – أقل من10 سنوات	36	2.3861	.47938			
		10 سنوات فأكثر	24	2.5667	.39964			
One Way ANOVA	الراتب	أقل من 500 دينار	31	2.3581	.41535	0.49	**بين المجموعات 2** **داخل المجموعات 64**	0.61 غير دال
		500 إلى أقل من 1000 دينار	30	2.3467	.53546			
		أكثر من 1000 دينار	6	2.5500	.33317			

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
One Way ANOVA	المسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	2.4375	.35026	0.31	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.73 غير دال
		رئيس قسم	18	2.4222	.45961			
		موظف	41	2.3341	.49174			
One Way ANOVA	المزايا المالية	سكن	1	2.3000	.	0.22	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.95 غير دال
		وسيلة نقل	4	2.4750	.41130			
		بدل خارج دوام	2	2.3000	.14142			
		بدل سكن	6	2.3833	.28577			
		بدل نقل	25	2.4280	.48778			
		لا شيء	29	2.3103	.51294			
T.test	الجامعة التي أعمل بها	حكومية	53	2.4660	.42288	3.65	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.001 دال
		خاصة	14	2.0071	.44973			

من الجدول السابق يتضح لنا صحة الفرض السابق في بعض النقاط و عدم صحته في أخرى .. أما الجوانب الصحيحة فتتمثل في عدم وجود فروق في الرضا عن الزملاء ورؤساء العمل بين أفراد العينة تعزي إلى النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الراتب، المزايا المالية، المسمى الوظيفي بينما ثمة فروق تعزي إلى عدد سنوات الخبرة والجامعة التي يعمل بها الموظف ففي حالة عدد سنوات الخبرة كان الفرق في صالح أصحاب عدد سنوات الخبرة 10 سنوات فأكثر حيث بلغ المتوسط الحسابي لديهم 2.56 بينما بلغ لسنوات الخبرة 5 – 10 سنوات 3.38 وبلغ لدى لأقل من 5 سنوات 2.23 ويمكن أن

يكـون السـبب فـي ذلـك أن الشـخص كلمـا زادت سـنوات الخبـرة لديـة يصـبح أكثـر معرفـة وعلمـا بزملائـه ورؤسـائه ومتطلبـاتهم، أمـا بالنسـبة لمتغيـر الجامعـة التـي يعمـل بهـا الموظـف كـان الفـرق لصـالح الجامعـات الحكوميـة حيـث بلـغ المتوسـط الحسـابي 2.46 وبلـغ للجامعـات الخاصـة 2.70 و يمكـن أن يكـون السـبب فـي ذلـك هـو أن مـوظفين الجامعـات الحكوميـة أكثـر ثبـات مـع بعضـهم مقارنـة فـي الجامعـات الخاصـة الدائمـة التغييـر فـي المـوظفين، وتتفـق هـذه النتيجـة مـع دراسـة نصـر الـدين، عـام (1992) التـي توصـلت الـى أن مـن العوامـل التـي ارتبطـت بمسـتويات متوسـطة مـن الرضـا الـوظيفي ظـروف العمـل الماديـة وطريقـة اختيـار رؤسـاء الأقسـام والعمـداء وكـذلك اختيـار أعضـاء هيئـة التـدريس للمناصـب الإداريـة، وتتفـق مـع دراسـة كـريتس وآخـرون عـام(1999) بـأن وجـود رضـا وظيفـي عـام لـدى أفـراد العينـة بالنسـبة لطبيعـة العمـل والعلاقـة مـع الإشـراف، واتفقـت مـع نتـائج دراسـة الغامـدي، عـام(2006) التـي هـدفت إلـى التعـرف علـى مسـتوى رضـا الـوظيفي لـدى الفئـة المبحوثـة، والتعـرف علـى علاقـة الرضـا الـوظيفي بالبعـد المـالي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل.

الفـرض الخـامس: توجـد فـروق ذات دلالـة إحصـائية فـي رضـا المبحـوثين عـن الاسـتقرار الـوظيفي، تعـزى إلـى متغيـراتهم الديموغرافيـة(النـوع، المؤهـل العلمـي، عـدد سـنوات الخبـرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث)

تـم حسـاب المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة وقيمـة (F) (T) والدلالـة الإحصائية للرضا عن ظروف بيئة العمل وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (12) تأثير المتغيرات المستقلة على الرضا عن الاستقرار الوظيفي.

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
T.test	النوع الاجتماعي	ذكر	45	2.2889	.51642	0.13	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.90 غير دال
		أنثى	22	2.2727	.44287			
One Way ANOVA	المؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	2.2232	.43634	1.01	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.36 غير دال
		بكالوريوس	49	2.3207	.50299			
		دراسات عليا	2	1.8571	.60609			
One Way ANOVA	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	2.4082	.40765	0.25	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.77 غير دال
		5 – أقل من10 سنوات	36	2.2738	.51720			
		10 سنوات فأكثر	24	2.2619	.48338			
One Way ANOVA	الراتب	أقل من 500 دينار	31	2.2995	.44623	0.99	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.37 غير دال
		500 الى أقل من 1000 دينار	30	2.2190	.54331			
		أكثر من 1000 دينار	6	2.5238	.41074			
One Way ANOVA	المسمى الوظيفي	مدير دائرة	8	2.6964	.23458	3.55	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.03 دال
		رئيس قسم	18	2.2405	.51391			
		موظف	41	2.1939	.48471			
One Way ANOVA	المزايا	سكن	1	3.0000	.	0.94	**بين المجموعات 2**	0.46

	المالية						**داخل المجموعات 64**	غير دال
		وسيلة نقل	4	2.4643	.50000			
		بدل خارج دوام	2	2.0714	.50508			
		بدل سكن	6	2.2857	.51903			
		بدل نقل	25	2.3543	.46313			
		لا شيء	29	2.1872	.50810			
T.test	الجامعة التي أعمل بها	حكومية	53	2.3154	.47986	1.03	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.31 غير دال

من الجدول السابق يتضح لنا ثبوت صحة الفرض السابق في بعض النقاط و عدم صحته في أخرى .. أما الجوانب الصحيحة فتتمثل في عدم وجود فروق في الرضا عن الاستقرار الوظيفي بين أفراد العينة تعزي إلى النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الراتب، المزايا المالية، الخبرة، الجامعات الحكومية التي يعمل بها الموظف بينما ثمة فروق تعزي إلى المسمى الوظيفي كان الفرق في صالح المسمى الوظيفي مدير دائرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لديهم 2.69 بينما بلغ للمسمى الوظيفي رئيس قسم 2.24 وبلغ للمسمى الوظيفي 2.19 ويمكن أن يكون السبب في ذلك أن الشخص كلما زادت درجته في المسمى الوظيفي ازداد الاستقرار الوظيفي لديه وذلك لامتلاكه عدة خبرات ومزايا، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الجوهر والقاضي عام (1998) بأن ما نسبته 69.4% أن العلاقات العامة لا تخطط لنشاطها، ويعود السبب في عدم التخطيط أن النشاط التخطيطي يقع خارج صلاحيات جهاز العلاقات العامة والى عدم توفر موازنة والى عدم وضوح الوظيفة وعدم توفر كادر قادر على القيام بالنشاط التخطيطي وأن أكثر من نصف

المبحـوثين أن هنـاك جهـات أخـرى تسـاهم فـي التخطـيط ولا تقتصـر علـى العلاقـات العامـة لوحدها.

الفـرض السـادس: توجـد فـروق ذات دلالـة إحصـائية فـي مـدى تحقيـق المهنـة لرضـا المبحـوثين عـن الـذات ، تعـزى إلـى متغيـراتهم الديموغرافيـة(النـوع، المؤهـل العلمـي، عـدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها المبحوث)

تـم حسـاب المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة وقيمـة (F) (T) والدلالـة الإحصائية للرضا عن ظروف بيئة العمل وارتباطها مع المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم(13) تأثير المتغيرات المستقلة على الرضا عن الذات.

المعامل الإحصائي	المتغير الديموغرافي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المعامل الإحصائي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
T.test	النوع الاجتماعي	ذكر	45	2.6756	.44577	0.427-	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65**	0.67
		أنثى	22	2.7273	.50349			
One Way ANOVA	المؤهل العلمي	ثانوية عامة/دبلوم متوسط	16	2.7500	.32249	0.84	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.44
		بكالوريوس	49	2.6898	.50342			
		دراسات عليا	2	2.3000	.14142			
One Way ANOVA	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	7	2.4286	.52190	1.35	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.27
		5 – أقل من10 سنوات	36	2.7056	.52696			
		10 سنوات فأكثر	24	2.7500	.30787			
One Way ANOVA	الراتب	أقل من 500 دينار	31	2.7935	.30761	1.86	**بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64**	0.16
		500 إلى أقل من 1000 دينار	30	2.5733	.58187			
		أكثر من 1000 دينار	6	2.7667	.36697			

0.28	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	1.27	.15119	2.9000	8	مدير دائرة	المسمى الوظيفي	One Way ANOVA
			.47760	2.5889	18	رئيس قسم		
			.48810	2.6976	41	موظف		
0.75	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 64	0.53	.	3.0000	1	سكن	المزايا المالية	One Way ANOVA
			.40000	2.8000	4	وسيلة نقل		
			.00000	3.0000	2	بدل خارج دوام		
			.27568	2.5000	6	بدل سكن		
			.45358	2.6640	25	بدل نقل		
			.52532	2.7103	29	لا شيء		
0.84	بين المجموعات 2 داخل المجموعات 65	0.196-	.37316	2.6868	53	حكومية	الجامعة التي أعمل بها	T.test
			.72627	2.7143	14	خاصة		

من الجدول السابق يتضح لنا عدم صحة الفرض السابق في أي من المتغيرات الديموغرافية .. أما الجوانب الصحيحة فتتمثل في عدم و جود فروق في الرضا عن الذات بين أفراد العينة تعزى إلى النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المزايا المالية، الجامعة التي يعمل بها، الراتب، المسمى الوظيفي، وتتفق مع دراسة الخاجة عام(2000) أن اتجاهات العاملات في العلاقات العامة بصورة عامة ايجابية نحو وظيفة العلاقات العامة وأنهن يدركن تماما احتياجاتها ومتطلباتها الوظيفية، واتفقت مع نتائج دراسة الغامدي، عام(2006) التي هدفت إلى التعرف على مستوى رضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل.

عوامل أخرى تسهم في تحقيق الرضا لدى المبحوثين

يبين الجدول رقم(14) عوامل أخرى تسهم في تحيقي الرضا لدى المبحوثين كما ذكرها بعض أفراد العينة :

الإجابة	العدد	النسبة %
الشفافية والصدق في التعامل ونقل المعلومة بشكل صحيح	10	14.9
منح مساحة إضافية للابتكار في العمل وليس فقط تنفيذ المطلوب.	9	13.4
زيادة المشاركة في الدورات التدريبية الداخلية في الجامعة والخارجية في مؤسسات ذات علاقة.	13	19.4
الاهتمام بنظام الحوافز المعنوية والمادية وارتباطها بجهود الموظف.	11	16.4
إشراك المرؤوسين باتخاذ القرارات	14	20.89
التعامل الجيد من قبل الموظفين الزملاء	15	22.38
التحفيز والدعم المباشر من مدير الدائرة.	15	22.38
تحسين مستوى العاملين في العلاقات العامة من حيث التعامل والمظهر وزيادة المعرفة في مجال العمل.	13	19.4
معالجة أسباب عدم الرضا في بيئة العمل الوظيفية من قبل الرؤساء.	15	22.38
أن تواكب المؤسسة المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي غيرتها البلد والتي من الممكن أن تؤثر على حاجات الأفراد ودوافعهم وتوقعاتهم.	10	14.9

يشير الجدول السابق إلى العوامل التي تسهم في تحيقي الرضا لدى المبحوثين كما ذكرها أفراد العينة التي بلغت (67) من الذكور والإناث، حيث يظهر من الجدول أن التكرارات والنسب المئوية للإجابة التي تنص على" الشفافية والصدق في التعامل ونقل

المعلومــة بشــكل صــحيح " بلغــت (10) بنســبة (14.9)، و الإجابــة التــي تــنص علــى" مــنح مساحة إضـافية للابتكـار فـي العمـل ولـيس فقـط تنفيـذ المطلـوب" بلغـت (9) بنسـبة (13.4)، أمـا بالنسـبة للإجابـة التـي تـنص علـى" زيـادة المشـاركة فـي الـدورات التدريبيـة الداخليـة فـي الجامعـة والخارجيــة فــي مؤسســات ذات علاقــة" فقــد بلغــت (13) بنســبة (19.4)، والإجابــة التــي تــنص علــى" الاهتمــام بنظــام الحــوافز المعنويــة والماديــة وارتباطهــا بجهــود الموظــف" بلغــت (11) بنسـبة(16.4)، والإجابــة التــي تــنص علــى" إشــراك المرؤوســين باتخــاذ القــرارات" **بلغــت(14) بنســبة(20.89)، كــذلك بلغــت نســبة التكــرارات والنســب المئويــة للإجابــة التــي تــنص علــى"** التعامـل الجيـد مـن قبـل المـوظفين الـزملاء" **(15) بنسـبة(22.38) و الإجابـة التـي تـنص علـى"** التحفيـز والـدعم المباشـر مـن مـدير الـدائرة" بلغـت (15) بنسـبة(22.38)، والإجابـة التـي تـنص علــى" تحســين مســتوى العــاملين فــي العلاقــات العامــة مــن حيــث التعامــل والمظهــر وزيــادة المعرفــة فــي مجــال العمــل" بلغــت(13) بنســبة(19.4)، ايضــا بلغــت نســبة التكــرارات والنســب المئويـة للإجابـة التـي تـنص علـى" معالجـة أسـباب عـدم الرضـا فـي بيئـة العمـل الوظيفيـة مـن قبــل الرؤســاء" (15) بنســبة(22.38)، والإجابــة التــي تــنص علــى" أن تواكــب المؤسســة المتغيـرات الاجتماعيـة والاقتصـادية التـي غيرتهـا البلـد والتـي مـن الممكـن أن تـؤثر علـى حاجـات الأفراد ودوافعهم وتوقعاتهم" (10) بنسبة(14.9).

النتائج

توصلت الباحثة من خلال التحليل إلى النتائج التالية:

1- يكمن أثر عنصر الرضا عن الوظيفة لدي ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة على رضاهم الوظيفي في أن الموظف يجد متعه حقيقة في أدائه لعمله، ويعتبر وظيفته في الجامعة كموظف علاقات عامة من النوع الذي يسره.

2- يكمن أثر عنصر الأجر علي الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة بالجامعات الحكومية والخاصة في أن راتب الموظف يتناسب والدرجة العلمية التي يحملها، ويرى الموظف راتبه مناسب لأنه يتناسب مع جهده في الجامعة.

3- يكمن مدى تأثير الرضا عن ظروف بيئة العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في أن الجامعة توفر الإمكانات والتسهيلات المطلوبة (أجهزه، مكاتب ، كراسي ، إضاءة ....الخ)، وتتوافر للموظف الظروف المادية التي تسهم في انجاز العمل مثل(الاتصالات التلفونية، الإنترنت... الخ)، تتوفر في الجامعة عناصر الأمان والحماية من الأخطار المهنية.

4- يكمن تأثير الرضا عن الزملاء في العمل على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في أن الموظف يتعاون مع الزملاء للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب، وانه يتبادل مع الزملاء المعلومات التي تفيد في تطوير الأعمال، وانه يشعر بمودة وتفاهم متبادلة بينيه وبين زملائه في العمل.

5- يكمن أثر الرضا عن الاستقرار الوظيفي على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في أن الموظف أنه يشعر بالاطمئنان لاستمراره بالعمل داخل الجامعة، يوجد اطمئنان واستقرار بشكل عام في بالجامعة لكونها مؤسسة.

6- يكمن أثر الرضا عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في أن الموظف يشعر بتقدير لذاته عند انجاز العمل بإتقان، وينظر إليه موظفو الإدارات الأخرى بتقدير واحترام.

وفيما يتعلق بفروض الدراسة:

1- بينت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) لمستوى الرضا الوظيفي تبعا للمتغيرات النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها الموظف، والجامعة التي يعمل بها الموظف وتبين وجود فروقات ذات دلالة لمتغير المؤهل العلمي لصالح ثانوية عامة/ دبلوم متوسط.

2- بينت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) لمستوى الرضا عن الأجر تبعا للمتغيرات النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المزايا المالية التي يحصل عليها الموظف، والجامعة التي يعمل بها الموظف وتبين وجود فروقات ذات دلالة لمتغير الراتب لصالح 1000 دينار فأكثر، ودلالة احصائية لمتغير المسمى الوظيفي لصالح مدير دائرة.

3- بينت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ لمستوى الرضا عن ظروف بيئة العمل تبعا للمتغيرات النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الراتب، المسمى الوظيفي، المزايا المالية التي يحصل عليها الموظف، والجامعة التي يعمل بها الموظف.

4- بينت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ لمستوى الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل تبعا للمتغيرات النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المزايا المالية التي يحصل عليها الموظف، وتبين وجود فروقات ذات دلالة لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح 10 سنوات فأكثر، ودلالة إحصائية لمتغير الجامعة التي يعمل بها الموظف لصالح الجامعات الحكومية.

5- بينت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ لمستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي تبعا للمتغيرات النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المزايا المالية التي يحصل عليها الموظف، عدد سنوات الخبرة، الراتب، الجامعة التي يعمل بها الموظف، وتبين وجود دلالة إحصائية لصالح المسمى الوظيفي لصالح مدير دائرة.

مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث يمكن وضع عدد من المقترحات لتحسن مستوى الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، أهمها:

1. الاهتمام بموضوع الحوافز المادية.
2. الاهتمام بوضع نظام للحوافز المعنوية والموازنة في التطبيق بين الحوافز المادية والمعنوية وعدم التركيز على جانب دون الأخر.
3. معالجة أسباب عدم الرضا في بيئة العمل الوظيفية.
4. الاهتمام بوضع الإجراءات الكفيلة بإشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات بشكل أكثر فاعلية.
5. الاهتمام بعقد الدورات التدريبية في مجال الحوافز والعلاقات الإنسانية وخاصة للجان الحوافز.
6. تنمية في ذهن الفرد العلاقة العفوية بين الأداء الجيد والحصول على المكافأة.
7. ربط الحوافز مع الجهود المبذولة لتؤدي دورها في تحفيز الأفراد.
8. يجب أن يتناسب الحافز مع المستوى الإداري في التنظيم ومع المستوى الاجتماعي للفرد فغالبا الأفراد في المستويات الإدارية التنفيذية ذات الرواتب المنخفضة تهمهم الحوافز المادي

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

- **الكتب العربية والمترجمة:**

- حامد، بدر .(1982). **السلوك التنظيمي**. ط١. دار القلم. الكويت.

- الحيـزان، محمـد بـن عبـد العزيـز . (1998).**البحـوث الاعلاميـة:أسسـها، أسـاليبها، ومجالاتها.** مكتبة الملك فهد الوطنية. الرياض.

- الدليمي، عبد الرزاق. (2005). **العلاقات العامة والعولمة**. دار جرير. عمان.

- الدليمي، عبدالرزاق. (2011)،**المدخل الى العلاقات العامة.** ط1. دار الثقافة،عمان.

- راشد، احمد.(1981). **مذكرات في إدارة الأفراد**. دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.

- الرفاعي، نعيم.(1964). **علم النفس في الصناعة والتجارة**. المطبعة التعاونية. دمشق.

- زويلـف، مهـدي. (1984)، **مبـادئ فـي الادارة، نظريـات ووظـائف**. ط1جمعيـة عمـال المطـابع التعاونية.

- الشرايدة، سالم.(2008). **الرضا الوظيفي اطر نظريـة وتطبيقات علميـة**. ط 1 دار الصفاء للنشر. عمان.

- الشطناوي، صلاح. (1982). **مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد**. دراسة تحليلية من خلال الاهداف. جامعة بيروت العربية، بيروت.

- شعبان، حمدي. (2008). **وظيفة العلاقات العامة(الاسس والمهارات).** ط1. الشركة العربية المتحدة للتسويق. القاهرة.
- الطويل، هاني. (2001). **الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي**. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- عاشور، احمد. (1986). **إدارة القوى العامة– الاسس السلوكية وادوات البحث والتطبيق**. دار النهضه العربية، بيروت.
- عبدالحميد، محمد. (2004). **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**. ط2. عالم المعرفة . القاهره.
- عبدالمحي، وآخرون. (2004). دار المعرفة الجامعية. القاهرة
- عجوة، علي. (1983). **العلاقات العامة والصورة الذهنية.** ط1.عالم الكتب،القاهرة.
- عجوة، علي. (2000). **الاسس العلمية للعلاقات العامة**. ط4. عالم الكتب، القاهرة.
- عليان، ربحي. وغنيم. (2008). **أساليب البحث العلمي:الأسس النظرية والتطبيق العملي**. ط2. دار صفاء للنشر والتوزيع.عمان.
- القريوتي، محمد قاسم.(1989). **السلوك التنظيمي.** دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الاردن.
- كشرود،عمار الطيب. (1995). **علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث.** جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا
- المدهون، محمد. (2005). **إدارة وتنمية الموارد البشرية**. إبداع للطباعة والنشر. غزة.

- المشعان، عويد سلطان. (1993). **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**. ط1. دار القلم للنشر والتوزيع. الكويت.
- مكاوي، والسيد. (1998) **الإتصال ونظرياته المعاصرة**. الدار المصرية اللبنانية.االقاهرة.

الكتب الأجنبية :

. Luthans , Fred. **organizational behavior** . fifth edition . McGraw- ill Book Company (1992).

. McClelland. David and others" power is the Great motivator Harvard business. review.March-April. (1976)

الرسائل الجامعية:

- أبو شيخة، أحمد.(1998). **الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية**. مركز الدراسات والبحوث. أكاديمية نايف العربية.
- بدر، حامد، (1993). **الرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت** ،مجلة العلوم الاجتماعية، العدد٣
- الدلكي، حسن محمد. (1996). **العلاقة بين الرضا الوظيفي والنية لترك العمل في قطاع البنوك الاردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك، اربد

- شلول، انور. (1999). **<u>الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في الجامعات الاردنية الحكومية والأهلية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم</u>**. **<u>رسالة دكتوراة غير منشورة</u>**. جامعة الخرطوم،السودان.
- الشيخ، سوسن. (1997). **<u>دراسة النموذج الإسلامي للرضا الوظيفي</u>** "**<u>نموذج مقترح</u>**". المجلة العربية بكلية التجارة فرع جامعة الأزهر للبنات. العدد 13.
- صالح، محمد.(2001). **<u>العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء</u>**. **<u>رسالة دكتوراه غير منشورة</u>**. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان.
- عبدالخالق، (1982). **<u>الرضا الوظيفي واثرة على انتاجية العمل</u>**، المجلة العربية للادارة، الكويت، المجلد6، العدد1
- العريش، مختار.(2007). **<u>الرؤية الإدارية والعلاقات العامة وخصخصة المؤسسات</u>**. مجلة البحوث. جامعة الفاتح بكلية الفنون والإعلام . العدد 34.
- العضاونة، سوسن. (2000). درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين واثرها في اساليب معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية داخل غرفة الصف. **<u>رسالة مجستير غير منشورة</u>**. جامعة مؤتة، الكرك
- العمري، خالد. (1992). **<u>مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الإردن وعلاقتة ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية</u>**. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات. المجلد 7. العدد2.
- ياسين، فاطمة. (1990). الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الاردن. **<u>رسالة ماجستير غير منشورة</u>**. الجامعة الأردنية،عمان.

الملاحـق

ملحق (1)

عزيزي المبحوث :-

تهدف هذه الدراسة للتعرف على "**العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة**"، أرجو منك الإجابة عن أسئلة الإستمارة، علماً بأن المعلومات الواردة فيها لن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي .

شاكـــرة لكم حسن التعـــاون .

الباحثـــة

سارة احمد أبوزريق

أولا: المتغيرات الديمغرافية:

1- النوع الاجتماعي : - ذكر - أنثى

2- المؤهل العلمي: - ثانوية عامة/دبلوم متوسط - بكالوريوس - دراسات عليا

3- عدد سنوات الخبرة: - 5 سنوات فأقل - 5 – أقل من 10 سنوات - 10 سنوات فأكثر

4- الراتب : - أقل من 500 دينار - من 500الى اقل من1000 دينار

- أكثر من 1000 دينار

5- المسمى الوظيفي: - مدير دائرة - رئيس قسم

- موظف

6_ المزايا المالية التي تحصل عليها في عملك:

- سكن - بدل سكن

- وسيلة نقل - بدل نقل

- بدل خارج دوام - لا احصل على مزايا

مزايا أخرى اذكرها:

....

....

7- الجامعة التي اعمل بها: - جامعة حكومية - جامعة خاصة

8- هل سبق لك الالتحاق بدورات في مجال وظيفتك الحالية:

- نعم - لا

ثانيا:العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

أرجو التكرم بإبداء الرأي بدرجة (كبيرة، متوسطة، منخفضة) و ذلك أمام كل بند.

1- الرضا عن الوظيفة:

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1- أعتبر وظيفتي في الجامعة كموظف علاقات عامة من النوع الذي يسرني.			
2- أشعر بالسعادة بوقت عملي كثيرا.			
3- لا أشعر بملل أو ضيق من وظيفتي.			
4- أشعر أن هذا العمل يتناسب مع مؤهلي أكثر من غيره.			
5- لا أضغط على نفسي للذهاب للعمل.			
6- أشعر أنني أكثر سعادة في وظيفتي مقارنة بزملائي العاملين في ادارات اخرى.			
7- يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعا.			
8- أجد متعة حقيقة في أدائي عملي.			
9- لا اتمنى استبدال وظيفتي بوظيفة اخرى.			
10- اشعر انها الوظيفة التي كنت اتمناها دائما.			

2- الرضا عن الآجر:

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1- أرى أن راتبي مناسباً لانه يتناسب مع جهدي بالجامعة.			
2- لا احتاج للعمل خارج الجامعة لزيادة دخلي.			
3- أحصل من عملي على حوافز إضافية.			
4- يتناسب راتبي وسنوات الخبرة			
5- راتبي يكفي لاشباع متطلباتي.			
6- يتناسب راتبي والدرجة العلمية التي أحملها			
7- يشجع راتبي على القيام بالعمل بشكل افضل.			
8- يساعدني راتبي على توفير حياة مستقرة لي ولأسرتي.			
9- أشعر انه افضل راتب يمكن ان احصل علية.			

3-الرضا عن ظروف بيئة العمل:

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1- تتوفر في الجامعة عناصر الامان والحماية من الأخطار المهنية.			
2- توفر الجامعة الإمكانات والتسهيلات المطلوبة (أجهزه، مكاتب ، كراسي ، إضاءة ....إلخ).			
3- توجد أوقات للراحة اثناء الدوام.			
4- توفر الجامعة بيئة عمل صحية من حيث (التكييف ، التدفئة ... إلخ)			
5- تتوافر لي الظروف المادية التي تسهم في انجاز العمل مثل(الاتصالات التلفونية، الإنترنت... إلخ)			
6- أشعر أن مكان العمل لائق بالوظيفة التي اقوم بها.			
7- أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة.			

4- الرضا عن الزملاء والرؤساء في العمل :

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1- يوجد تعاون بيني و بين الزملاء لانجاز الاعمال المختلفة.			
2- أتعاون مع الزملاء للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.			
3- أتبادل مع الزملاء المعلومات التي تفيد في تطوير أعمالنا.			
4- توجد سكرتارية تساعدنا في إنجاز عملنا .			
5- اتبادل مع الزملاء الخبرات التي تفيد في تنمية قدراتنا المهنية.			
6- يتوفر جو من الألفة والانسجام بيننا وبين الموظفين في الإدارات الأخرى.			
7- يعترف الرؤساء ويقدرون ما اقوم به من عمل			
8- يحدد رئيسي معايير الأداء في العمل			
9- أشعر بمودة وتفاهم متبادل بيني وبين زملائي في العمل.			
10- يوجد حلول ايجابية للمشاكل التي ترتبط بأساليب التعامل مع زملائي.			

5- الرضا عن الاستقرار الوظيفي:

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1- يتوافر لدي الشعور بالاستقرار الوظيفي			
2- اشعر بالاطمئنان لاستمراري بالعمل داخل الجامعة			
3- أرى ان حجم المكافآت في نهاية الخدمة كافيا .			
4- يوجد اطمئنان واستقرار بشكل عام في بالجامعة لكونها مؤسسة.			
5- يتوفر نظام تأمين صحي مناسب لي ولأسرتي .			
6- يتوفر راتب مناسب لي عند التقاعد .			
7- تتوفر درجة الأمان الوظيفي في حالة حدوث مرض أو عجز صحي.			

6- مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات :

البند	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
1- اشعر بتقديري لذاتي عند انجاز العمل باتقان .			
2- ينظر إلينا موظفو الإدارات الأخرى بتقدير واحترام.			
3- أحظى كممارس علاقات عامة داخل المجتمع بمكانة محترمة.			
4- اشعر أن مهنتي تحقق طموحاتي.			
5- أحظى بتعامل لائق بين قيادات الادارات العليا.			

ثالثا:

هل ترى ان هناك عوامل اخرى تؤثر على رضاك عن وظيفتك في العلاقات العامة؟

نعم

لا

لمن أجاب بنعم، ما هي هذه العوامل؟

-1

-2

-3

هل لديك مقترحات لزيادة مستوى الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الاردنية؟

-1

-2

-3

انتهت الأسئلة .